



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS 141501

ANALISIS FAKTOR KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) DI RUMAH SAKIT XYZ

ANNISA RAFITRI MEIRINA
NRP 5211 100 144

Dosen Pembimbing :
Wiwik Anggraeni, S.Si, M.Kom

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS 141501

FACTOR ANALYSIS OF PATIENT'S FAMILY SATISFACTION OF SERVICE INPATIENT USING STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) IN HOSPITAL XYZ

ANNISA RAFITRI MEIRINA
NRP 5211 100 144

Dosen Pembimbing :
Wiwik Anggraeni, S.Si, M.Kom

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR KEPUASAN KELUARGA PASIENT TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP MENGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) DI RUMAH SAKIT XYZ

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

ANNISA RAFITRI MEIRINA
NRP. 5211 100 144

Surabaya, 28 Juli 2016

KETUA JURUSAN SISTEM INFORMASI



Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom
NIP. 196503101991021001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR KEPUASAN KELUARGA PASIEEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP MENGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) DI RUMAH SAKIT XYZ

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

ANNISA RAFITRI MEIRINA

NRP. 5211 100 144

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 19 Juli 2016

Periode Wisuda : September 2016

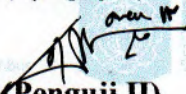
Wiwik Anggraeni, S.Si, M.Kom


(Pembimbing I)

Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si, M.Kom


(Penguji I)

Faisal Mahananto, S.Kom, M.Eng, Ph.D (Penguji II)



ANALISIS FAKTOR KEPUASAN KELUARGA PASIENT TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP MENGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) DI RUMAH SAKIT XYZ

Nama Mahasiswa : Annisa Rafitri Meirina
NRP : 5211 100 144
Jurusan : Sistem Informasi FTIf-ITS
Pembimbing 1 : Wiwik Anggraeni, S.Si, M.Kom

ABSTRAK

Sampai dengan tahun 2013 jumlah dari kelompok rumah sakit mengalami peningkatan dengan kenaikan rata – rata dari tiap kategori rumah sakit adalah, 9,25% untuk rumah sakit umum dan 12% untuk rumah sakit khusus. Dengan jumlah perkembangan rumah sakit yang semakin tinggi ini tentunya akan menimbulkan persaingan dalam hal kualitas layanan yang akan berpengaruh pada kepuasan pasien sebagai pelanggan dari rumah sakit. Pihak rumah sakit perlu melakukan analisis faktor kepuasan dari para pasien yang menunjukkan kecenderungan untuk memberikan tanda kepuasan berdasarkan pelayanan yang telah diberikan. Dan penelitian tugas akhir ini akan melakukan analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pasien rawat inap pada Rumah Sakit XYZ dengan menggunakan aspek kualitas layanan SERVQUAL dan untuk pengolahan data akan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM). Hasil yang didapat dari pengerjaan tugas akhir ini adalah dari enam faktor yang digunakan dalam analisis tugas akhir ini, terdapat dua faktor yang terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan, yaitu variabel Responsiveness dan variabel Reliability. Variabel yang menjadi faktor paling signifikan adalah variabel

Responsiveness dengan nilai loading factor tertinggi sebesar 0,40 dan untuk variabel Reliability memiliki nilai loading factor sebesar 0,33.

Kata Kunci : *Rumah Sakit, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Faktor, SERVQUAL, Structural Equation Model (SEM)*

FACTOR ANALYSIS OF FAMILY'S PATIENT SATISFACTION OF SERVICE INPATIENT USING STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) IN HOSPITAL XYZ

Student Name : Annisa Rafitri Meirina

NRP : 5211 100 144

Department : Sistem Informasi FTIf-ITS

Supervisor 1 : Wiwik Anggraeni, S.Si, M.Kom

ABSTRACT

Up to 2013 the number of hospital groups have increased, with the average increase of each hospitals category is 9.25% for public hospitals and 12% for specialty hospitals. With the high development in the amount of the hospital, it will create competition in terms of quality of service that will affect patient satisfaction as a customer of the hospital. The hospital needs to analyze the factors of satisfaction of the patients that showed a tendency to give a sign of satisfaction based on services rendered. And this research will be done by analyzing the factors influencing the satisfaction of the patients hospitalized in the XYZ hospital using service quality aspects SERVQUAL, whilst the data processing will be using Structural Equation Model (SEM). The result of this final project is out of six factors used in the analysis of this thesis, there are two factors that are proven to significantly affect patient satisfaction, which is variable Responsiveness and variable Reliability. Variables that becomes the most significant factor is the variable Responsiveness with the highest loading factor is 0.40 and variable Reliability with loading factor is 0.33.

Keywords: *Hospitals, Quality of Service, Customer Satisfaction, Factor Analysis, SERVQUAL, Structural Equation Model(SEM)*

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Tugas Akhir	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Relevansi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Studi Sebelumnya.....	7
2.2. Dasar Teori.....	13
2.2.1. Rumah Sakit XYZ.....	13
2.2.2. Pelayanan Rawat Inap	15
2.2.3. Mutu Pelayanan Kesehatan	16
2.2.4. Kepuasan Pasien.....	18
2.2.5. Analisis Faktor	19
2.2.6. Desain Kuesioner	20
2.2.7. Structural Equation Model (SEM)	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Diagram Metodologi	29
3.2. Uraian Metodologi	32
3.2.1. Studi Literatur	32
3.2.2. Analisis Permasalahan.....	33
3.2.3. Pengumpulan Data dan Identifikasi Faktor ...	33
3.2.4. Merancang Kuesioner dan Menentukan Sampel.....	34
3.2.5. Pengujian Kuesioner	35

3.2.6.	Melakukan Survei	36
3.2.7.	Rekapitulasi dan Penginputan Data	36
3.2.8.	Pembuatan Model Pengukuran SEM	36
3.2.9.	Pengujian Kecocokan Model Pengukuran SEM	37
3.2.10.	Pembuatan Model Struktural SEM	37
3.2.11.	Pengujian Kecocokan Model Struktural SEM	38
3.2.12.	Analisis Akhir SEM	38
3.2.13.	Analisis Hasil Akhir	38
3.2.14.	Penyusunan Buku Tugas Akhir	39
BAB IV	PERANCANGAN	41
4.1.	Deskripsi Permasalahan	41
4.2.	Penentuan Hipotesis	42
4.3.	Identifikasi Variabel	43
4.3.1.	Variabel Laten	44
4.3.2.	Variabel Indikator	44
4.4.	Model	68
4.4.1.	Penentuan Responden	69
4.4.2.	Penyebaran Kuesioner	70
4.4.3.	Alur Penyelesaian SEM	70
BAB V	IMPLEMENTASI	73
5.1.	Survey Kuesioner	73
5.2.	Uji Korelasi	73
5.2.1.	Uji Korelasi Variabel Profil Pasien	74
5.2.2.	Uji Korelasi Variabel Kepuasan Pasien	76
5.3.	Model Pengukuran	81
5.3.1.	Uji Validitas	83
5.3.2.	Uji Kecocokan Seluruh Model	85
5.3.3.	Uji Reliabilitas	87
5.4.	Model Struktural	94
BAB VI	HASIL DAN PEMBAHASAN	97
6.1.	Hasil Analisis Model Pengukuran	97

6.1.1.	Hasil Uji Validitas	97
6.1.2.	Hasil Uji Kecocokan Model	132
6.1.3.	Hasil Uji Reliabilitas	140
6.2.	Hasil Analisis Model Struktural	141
6.2.1.	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model... ..	141
6.2.2.	Hasil Uji Hubungan Kausal.....	142
6.3.	Hasil Uji Hipotesis	144
6.4.	Rekomendasi	148
6.4.1.	Rekomendasi Berdasarkan Hasil SEM.....	148
6.4.2.	Rekomendasi Berdasarkan Hasil Kuesioner	158
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		173
7.1.	Kesimpulan.....	173
7.2.	Saran.....	174
DAFTAR PUSTAKA.....		175
LAMPIRAN A KUESIONER PASIEN.....		A-1
LAMPIRAN B GOODNESS OF FIT		B-1
LAMPIRAN C MODIFICATION INDEX.....		C-1
BIODATA PENULIS		D-1

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Bisnis Layanan Rawat Inap pada Rumah Sakit XYZ	14
Gambar 3.1 Diagram Metodologi 1	30
Gambar 3.2 Diagram Metodologi 2	31
Gambar 3.3 Diagram Metodologi 3	32
Gambar 4.1 Gambaran Hipotesis	43
Gambar 4.2 <i>Path Diagram</i> yang Digunakan	69
Gambar 4.3 Prosedur Penyelesaian SEM	71
Gambar 5.7 Menu <i>File - Import Data</i>	82
Gambar 5.8 Menu <i>File – New</i>	82
Gambar 5.9 Membuat <i>file Simplis Project</i>	83
Gambar 5.10 <i>Setting</i> Melihat Nilai T-Values	85
Gambar 5.11 <i>Setting</i> Melihat Standarized Loading Factor	85
Gambar 6.1 <i>Path Diagram</i> T-Values Faktor Tangible	102
Gambar 6.2 <i>Path Diagram</i> Standarized Loading Faktor Tangible	103
Gambar 6.3 <i>Path Diagram</i> T-Values Variabel Reliability	108
Gambar 6.4 <i>Path Diagram</i> Standarized Loading Factor Variabel Reliability	109
Gambar 6.5 <i>Path Diagram</i> T-Values Variabel Indikator Responsiveness	113
Gambar 6.6 <i>Path Diagram</i> Standarized Loading Factor Variabel Indikator Faktor Responsiveness	114
Gambar 6.7 <i>Path Diagram</i> T-Values Variabel Indikator Assurance	118
Gambar 6.8 <i>Path Diagram</i> Standarized Loading Factor Variabel Indikator Assurance	119
Gambar 6.9 <i>Path Diagram</i> T-Values Variabel Indikator Emphaty	123

Gambar 6.10 *Path Diagram* Standarized Loading Factor
Emphaty 123

Gambar 6.11 *Path Diagram* T-Values Lingkungan..... 127

Gambar 6.12 *Path Diagram* Standarized Loading Factor
Lingkungan 127

Gambar 6.13 *Path Diagram* T-Values Patient
Satisfaction..... 131

Gambar 6.14 *Path Diagram* Standarized Loading Factor
Patient Satisfaction..... 131

Gambar 6.15 Hasil *Structural Equation* 143

Gambar 6.16 *Path Diagram* Model Struktural 144

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Sebelumnya	8
Tabel 4.1 Kode Variabel Indikator dari Variabel Tangible	48
Tabel 4.2 Kode Variabel Indikator dari Variabel Reliability	52
Tabel 4.3 Kode Variabel Indikator dari Variabel Responsiveness.....	56
Tabel 4.4 Kode Variabel Indikator dari Variabel Assurance.....	60
Tabel 4.5 Kode Variabel Indikator dari Variabel Emphaty.....	63
Tabel 4.6 Kode Variabel Indikator dari Variabel Lingkungan.....	65
Tabel 4.7 Kode Variabel Indikator dari Variabel Patient Satisfaction	68
Tabel 4.8 Tabel Perancangan Jumlah Sampel Kuesioner	70
Tabel 5.1 Nilai Std. Loading dan Error Variabel Laten Tangible.....	88
Tabel 5.2 Nilai Std. Loading dan Error Variabel Laten Reliability	89
Tabel 5.3 Nilai Std. Loading dan Error Variabel Laten Responsiveness.....	90
Tabel 5.4 Nilai Std. Loading dan Error Variabel Laten Assurance.....	91
Tabel 5.5 Nilai Std. Loading dan Error Variabel Laten Emphaty.....	91
Tabel 5.6 Nilai Std. Loading dan Error Variabel Laten Lingkungan.....	92
Tabel 5.7 Nilai Std. Loading dan Error Variabel Laten Patient Satisfaction	93

Tabel 6.1 Nilai <i>T-Values</i> Variabel Indikator Faktor Tangible	98
Tabel 6.2 Nilai <i>Standarized Loading Factor</i> Variabel Indikator Faktor Tangible	99
Tabel 6.3 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Faktor Tangible	100
Tabel 6.4 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Faktor Tangible Setelah Respesifikasi Model	100
Tabel 6.5 Variabel Indikator Tangible yang Dihapus ..	103
Tabel 6.6 Nilai <i>T-Values</i> Variabel Indikator Faktor Reliability	104
Tabel 6.7 Nilai <i>Standarized Loading Factor</i> Variabel Indikator Faktor Reliability	105
Tabel 6.8 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Faktor Reliability	106
Tabel 6.9 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Faktor Reliability Setelah Respesifikasi Model	107
Tabel 6.10 Variabel Indikator Reliability yang Dihapus	109
Tabel 6.11 Nilai <i>T-Values</i> Variabel Indikator Faktor Responsiveness	110
Tabel 6.12 Nilai <i>Standarized Loading Factor</i> Variabel Indikator Faktor Responsiveness	111
Tabel 6.13 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Faktor Responsiveness	112
Tabel 6.14 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Faktor Responsiveness Setelah Respesifikasi Model ..	112
Tabel 6.15 Variabel Indikator Responsiveness yang Dihapus	114
Tabel 6.16 Nilai <i>T-Values</i> Indikator Assurance	115
Tabel 6.17 Nilai <i>Standarized Loading Factor</i> Indikator Assurance	116

Tabel 6.18 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Assurance	116
Tabel 6.19 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Faktor Assurance Setelah Respesifikasi Model.....	117
Tabel 6.20 Variabel Indikator Assurance yang Dihapus	119
Tabel 6.21 Nilai T-Values Indikator Emphaty	120
Tabel 6.22 Nilai Standarized Loading Factor Indikator Emphaty.....	121
Tabel 6.23 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Emphaty	121
Tabel 6.24 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator Emphaty Setelah Respesifikasi Model.....	122
Tabel 6.25 Variabel Indikator Emphaty yang Dihapus	124
Tabel 6.26 Nilai T-Values Indikator Lingkungan	124
Tabel 6.27 Nilai Standarized Loading Factor Indikator Lingkungan.....	125
Tabel 6.28 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Lingkungan.....	125
Tabel 6.29 Kesimpulan Variabel Indikator Lingkungan Setelah Respesifikasi Model.....	126
Tabel 6.30 Variabel Indikator Lingkungan yang Dihapus	128
Tabel 6.31 Nilai T-Values Indikator Patient Satisfaction	128
Tabel 6.32 Nilai Standarized Loading Factor Indikator Patient Satisfaction	129
Tabel 6.33 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Patient Satisfaction	129
Tabel 6.34 Kesimpulan Uji Validitas Patient Satisfaction Setelah Respesifikasi Model.....	130
Tabel 6.35 Variabel Indikator Patient Satisfaction yang Dihapus.....	132

Tabel 6.36 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .	132
Tabel 6.37 <i>Modification Index</i>	133
Tabel 6.38 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Setelah Respesifikasi.....	139
Tabel 6.39 Hasil Uji Reliabilitas.....	140
Tabel 6.40 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	141
Tabel 6.41 Hasil Analisis Hubungan Kausal	143
Tabel 6.42 Variabel Indikator dan Nilai Loading Factor Responsiveness	151
Tabel 6.43 Variabel Indikator Responsiveness yang Dihapus	152
Tabel 6.44 Variabel Indikator dan Nilai Loading Factor Reliability	155
Tabel 6.45 Variabel Indikator Reliability yang Dihapus	157
Tabel 6.46 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Tangible	159
Tabel 6.47 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Reliability	162
Tabel 6.48 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Responsiveness	164
Tabel 6.49 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Assurance	167
Tabel 6.50 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Emphaty	169
Tabel 6.51 Rata-rata Hasil Kuesioner Lingkungan.....	171

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan dari tugas akhir ini yang meliputi : latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan permasalahan, manfaat serta relevansi dari tugas akhir ini. Penjelasan dari bab ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai permasalahan hingga pemecahan dari permasalahan itu sendiri.

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan masyarakat. Karena ketika sakit maka setiap individu dari masyarakat ini tidak akan bisa menjalankan aktifitas dengan normal dan hal ini akan sangat merugikan bagi individu tersebut. Menurut WHO, kesehatan itu diartikan sebagai keadaan baik secara keseluruhan termasuk kondisi fisik, mental, dan kondisi sosialnya, tidak sekedar dikatakan sehat ketika individu tersebut tidak memiliki suatu penyakit dalam tubuhnya atau kecacatan pada tubuh individu tersebut [1]. Maka dari itu untuk menjaga agar seorang individu itu selalu sehat perlu melakukan kegiatan yang menyehatkan seperti olahraga dan melakukan *medical check-up* agar kesehatannya selalu terpantau. Dan kegiatan *medical check-up* ini tentunya membutuhkan sebuah pelayanan kesehatan yang memadai dan salah satu tempat untuk bisa melakukan *medical check-up* adalah rumah sakit.

Menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [2]. Dari penjelasan undang – undang ini, bisa dilihat bahwa fungsi dari sebuah rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakatnya secara lengkap sehingga bisa memenuhi semua kebutuhan dari masyarakat dalam bidang kesehatan.

Untuk bisa memenuhi kebutuhan sarana kesehatan bagi semua masyarakat Indonesia, maka dibangunlah beberapa rumah sakit di setiap daerah di Indonesia untuk bisa menampung orang – orang yang membutuhkan layanan kesehatan tersebut. Dan menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa ada pengelompokkan rumah sakit berdasarkan pelayanannya, yaitu rumah sakit umum, yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit lalu ada rumah sakit khusus, yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Sampai dengan tahun 2013 jumlah dari masing – masing kelompok rumah sakit ini mengalami peningkatan dengan kenaikan rata – rata dari tiap kategori rumah sakit adalah, 9,25% untuk rumah sakit umum dan 12% untuk rumah sakit khusus. Jumlah total pada tahun 2013 dari rumah sakit umum adalah 1725 unit dan rumah sakit khusus adalah 503 unit [3].

Rumah Sakit XYZ merupakan salah satu contoh rumah sakit umum yang memberikan pelayanan kesehatan diberbagai bidang penyakit [4]. Dengan menjadi salah satu dari kelompok rumah sakit umum, tentunya Rumah Sakit XYZ haruslah memberikan pelayanan kesehatan yang bisa mencakup semua kebutuhan pasien yang ingin berobat di rumah sakit ini. Peran dari kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat dari kepuasan konsumen, yang dalam hal ini adalah pasien. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dari seseorang terhadap hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan [5]. Maka dari itu semakin tinggi kualitas pelayanan, kepuasan konsumen pun akan semakin tinggi. Menurut Parasuruman *et al* (1988) terdapat 5 dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) [6]. Dengan adanya dimensi kualitas layanan ini, maka pihak rumah sakit sebagai institusi yang memberikan layanan kesehatan harus

benar – benar memperhatikan kondisi pelayanan di 5 dimensi ini agar pasien bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan bisa memberikan citra yang positif terhadap Rumah Sakit XYZ. Salah satu layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit XYZ adalah layanan rawat inap. Namun, kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit untuk diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia [7]. Sehingga perlu dilakukan analisis faktor kepuasan dari para pasien yang menunjukkan kecenderungan untuk memberikan tanda kepuasan berdasarkan pelayanan yang telah diberikan.

Penelitian dengan topik analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sudah banyak dilakukan sebelumnya, seperti pada penelitian Eka Arista Anggorowati yang menggunakan analisis faktor untuk mengidentifikasi faktor – faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dalam membentuk loyalitas penumpang angkutan Kereta Api Majapahit [8]. Dalam melakukan penelitian untuk topik analisis faktor ini bisa menggunakan beberapa metode, contohnya adalah menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM), yaitu suatu model statistika yang tujuannya adalah fokus untuk menjabarkan hubungan – hubungan yang ada pada variabel – variabel terkait [9]. Penggunaan metode SEM dalam penelitian analisis faktor ada di beberapa penelitian sebelumnya, seperti pada penelitian Rizki Masyita Sari dan Syarifa Hanoum dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan internet terhadap peningkatan kinerja UKM menggunakan metode SEM [10] serta penelitian yang dilakukan oleh Budi Agustiono dan Sumarno dalam melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit ST. Elizabeth Semarang dengan menggunakan “*Confirmatory Factor Analysis*” dan “*Regression Weight*” pada SEM [11]. Sedangkan untuk landasan dari penggunaan faktor kepuasan pelanggan SERVQUAL didapat dari penelitian yang dilakukan oleh

Dahlan M. Noor, Indar, dan A. Zulkifli Abdullah tentang analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD kota Tarakan [12] serta penelitian Basrah Saidani dan Samsul Arifin mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada Ranch Market [13].

Pelaksanaan tugas akhir ini akan melakukan analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pasien rawat inap pada Rumah Sakit XYZ dengan menggunakan aspek kualitas layanan SERVQUAL dan untuk pengolahan data akan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Metode pengambilan data akan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner di lingkungan Rumah Sakit XYZ. Harapan terhadap pelaksanaan tugas akhir ini adalah akan didapatkan faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien terhadap kualitas dari pelayanan rawat inap yang disediakan oleh Rumah Sakit XYZ. Sehingga nantinya pihak rumah sakit bisa melakukan perbaikan yang didasarkan oleh hasil analisis faktor ini dan bisa meningkatkan kepuasan dari pasien pengguna layanan rawat inap.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang bisa ditarik dari penjabaran latar belakang diatas adalah :

- a. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap rumah sakit XYZ?
- b. Berapakah nilai atau bobot dari setiap faktor kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap rumah sakit XYZ?

1.3. Batasan Tugas Akhir

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan untuk mencegah terjadinya perluasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu SERVQUAL yang berisi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Lingkungan*.
2. Data diambil melalui kuesioner yang respondennya adalah pasien dari rumah sakit XYZ yang pernah atau sedang menggunakan fasilitas layanan rawat inap. Sampel kurang lebih sejumlah 120 yang akan diambil pada kamar kelas I, II, III.
3. Pengambilan data responden akan dilakukan pada pasien yang menggunakan pelayanan rawat inap pada rentang tanggal 1 – 31 Desember 2015.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan tugas akhir ini adalah :

1. Melakukan analisis faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap dari Rumah Sakit XYZ untuk membantu pemeliharaan dan peningkatan kualitas layanan rawat inap.
2. Memberikan nilai atau bobot dari masing – masing faktor kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap yang telah dianalisis sehingga bisa didapatkan informasi yang nantinya akan dijadikan dasar bagi pihak rumah sakit dalam melakukan pemeliharaan maupun peningkatan kualitas layanan rawat inap di Rumah Sakit XYZ.

1.5. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan kegiatan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak Rumah Sakit XYZ yaitu :

1. Rumah Sakit XYZ akan mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien yang menggunakan layanan rawat inap dari rumah sakit ini.

2. Rumah Sakit XYZ bisa mengetahui nilai atau bobot dari masing – masing faktor kepuasan pasien yang telah dianalisis sebelumnya sehingga bisa membantu rumah sakit dalam menjadikan hasil analisis ini sebagai dasar dari proses perbaikan dan pemeliharaan layanan dari rawat inap di Rumah Sakit XYZ.

1.6. Relevansi

Topik yang dipakai dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah analisis faktor – yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit XYZ dalam hal pelayanan rawat inap. Topik tersebut berkaitan dengan Sistem Pendukung Keputusan dan juga ilmu Statistika untuk pengolahan datanya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori terkait yang bersumber dari buku, jurnal, ataupun artikel yang berfungsi sebagai dasar dalam melakukan pengerjaan tugas akhir agar dapat memahami konsep atau teori penyelesaian permasalahan yang ada.

2.1. Studi Sebelumnya

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, ada beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dan landasan dari pemilihan metode pengerjaan tugas akhir ini. Berikut merupakan rincian singkat dari studi sebelumnya yang dijelaskan pada Tabel 2.1:

Tabel 2.1 Studi Sebelumnya

Peneliti	Judul Penelitian	Penjelasan	Hasil
Eka Arista Anggorowati [8] Tahun : 2014	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Dengan Metode Structural Equation Modelling Serta Usulan Peningkatan Pelayanan Kereta Api (Studi Kasus : Kereta Api Majapahit Relasi Malang-Pasar Senen)	Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari para pelanggan sehingga bisa menimbulkan loyalitas terhadap jasa angkutan kereta api Majapahit. Penelitian ini menggunakan model SEM.	Hasil dari penelitian ini adalah : Indikator utama atau faktor – faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dalam membentuk loyalitas pelanggan adalah : <ul style="list-style-type: none"> - ketepatan jadwal operasional KA - kondisi fasilitas sarana KA - kenyamanan dan keamanan di stasiun maupun di angkutan KA - jaminan keselamatan KA - keterjangkauan harga tiket - pelanggan menikmati

			<p>pelayanan KA, dan</p> <ul style="list-style-type: none"> - kepuasan akan produk yang ditawarkan.
<p>Rizki Masyita Sari, Syarifa Hanoum [10] Tahun : 2012</p>	<p>Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Internet terhadap Peningkatan Kinerja UKM Menggunakan Metode Structural Equation Modelling</p>	<p>Penelitian ini membahas tentang apa sajakah faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan internet terhadap peningkatan kinerja UKM dengan menggunakan metode SEM.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variabel - variabel yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet di UKM adalah <i>motivation from CEO, competitive, perceived usefulness, perceived ease of use, self efficacy</i>. - Dan variabel penggunaan internet terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja di

			UKM.
Budi Agustiono dan Sumarno [11] Tahun : 2003	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang	Penelitian ini mencoba mengidentifikasi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas dari pasien yang menggunakan layanan rawat inap di Rumah Sakit St. Elisabeth.	Hasil dari penelitian ini adalah : <ul style="list-style-type: none"> - Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit Elisabeth Semarang. - Ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien yang mengalami rawat inap di rumah sakit Elisabeth Semarang. - Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Elisabeth Semarang.
Dahlan M. Noor, Indar, dan A. Zulkifli	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan	Penelitian ini membahas tentang bagaimana	Hasil dari penelitian ini adalah : Ketanggapan

[12] Tahun : 2010	Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Tarakan	pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan fasilitas rawat inap yang ada di RSUD Kota Tarakan.	<i>(responsiveness)</i> merupakan dimensi yang memberi kontribusi yang lebih tinggi terhadap penilaian pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan pada instalasi rawat inap RSUD Tarakan.
Basrah Saidani dan Samsul Arifin [13] Tahun : 2014	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market	Penelitian ini mencoba mengidentifikasi bagaimana pengaruh dari variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat beli dari para konsumen terhadap Ranch Market.	Hasil dari penelitian ini adalah : - Terbukti secara empiris kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang. - Terbukti secara empiris kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh

			<p>terhadap kepuasan konsumen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terbukti secara empiris kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli ulang. - Terbukti secara empiris kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli ulang.
Yoshita Ayu Saraswati [14] Tahun 2015	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Layanan Rawat Jalan Menggunakan Metode Structural Equation Model Pada Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya	Penelitian ini akan melakukan analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada layanan rawat jalan Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya untuk membantu meningkatkan kualitas layanan	<p>Hasil dari penelitian ini adalah :</p> <p>Dari lima faktor yang terdapat pada konsep SERVQUAL, terdapat tiga faktor yang terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit</p>

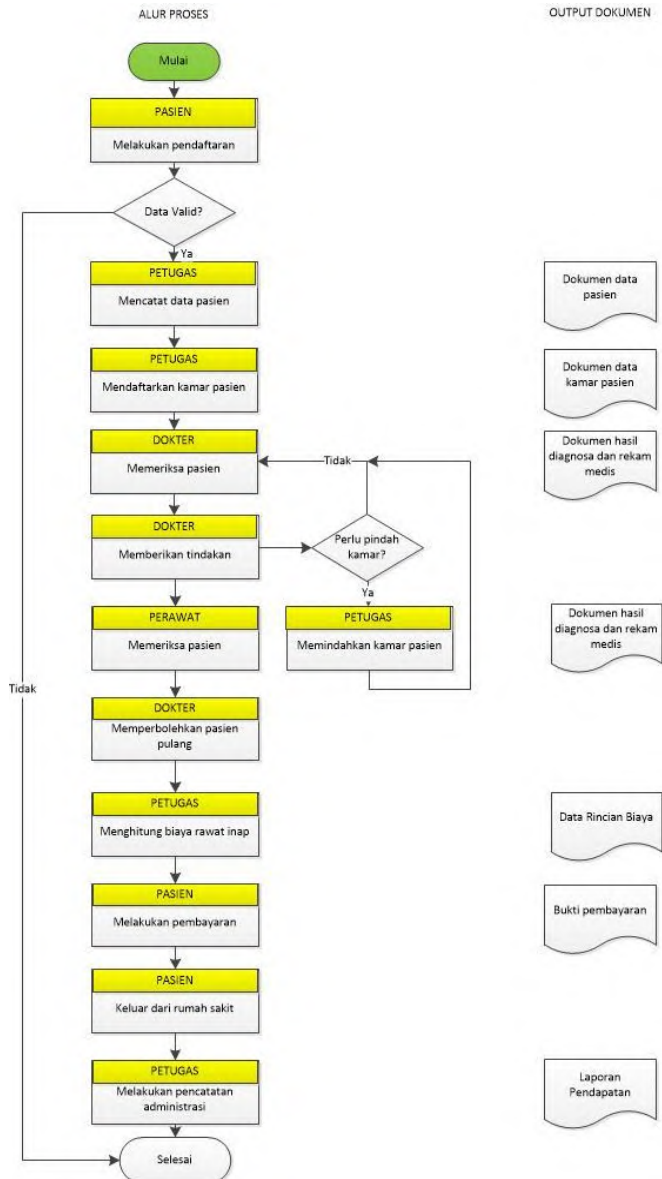
		dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien pada layanan rawat jalan.	Adi Husada yaitu, Assurance, Tangible, dan Responsiveness.
--	--	--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

Diharapkan dengan adanya referensi dari studi sebelumnya ini, maka mampu membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Rumah Sakit XYZ

Rumah Sakit XYZ adalah salah satu rumah sakit umum yang ada di Jawa Timur [4]. Salah satu layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit XYZ adalah layanan rawat inap. Proses bisnis dari pelayanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit XYZ diterangkan pada Gambar 2.1:



Gambar 2.1 Proses Bisnis Layanan Rawat Inap pada Rumah Sakit XYZ

Layanan rawat inap yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit XYZ memiliki sekitar **165** tempat tidur yang terdiri dari kelas I, II, III [15].

2.2.2. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap merupakan fasilitas yang disediakan oleh sebuah rumah sakit untuk menampung pasien mereka yang membutuhkan perawatan dan pengawasan lebih dari tenaga medis. Menurut Snook, rawat inap adalah salah satu komponen dari pelayanan rumah sakit. Sebuah institusi kesehatan akan dikategorikan sebagai sebuah rumah sakit ketika memiliki paling sedikit 6 tempat tidur untuk merawat pasien dengan lama perawatan di rumah sakit adalah lebih dari 24 jam setiap kali admisi [16]. Dan alasan bagi pasien hingga harus menggunakan layanan rawat inap adalah karena pasien tersebut membutuhkan pengawasan dan observasi dari tenaga medis yang ada di rumah sakit tersebut. Menurut Revans, pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap di rumah sakit mengalami beberapa tingkat proses transformasi [17], yaitu :

- a. Tahap *Admission*, pada tahapan ini pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan pada tim medis dirawat tinggal di rumah sakit.
- b. Tahap *Diagnosis*, pada tahapan ini pasien akan diperiksa dan diberitahukan mengenai diagnosis dari penyakit yang diderita oleh pasien tersebut.
- c. Tahap *Treatment*, pada tahapan ini berdasarkan diagnosis yang diterima oleh pasien, maka pasien ini akan dimasukkan dalam program perawatan dan terapi yang dibutuhkan.
- d. Tahap *Inspection*, pada tahapan ini pasien akan terus di amati dan dibandingkan respon yang

diberikan pasien terhadap pengobatan yang telah dijalani.

- e. Tahap *Control*, pada tahapan ini pasien akan dianalisis kondisinya, dan ketika sudah didapatkan kondisi yang diharapkan maka pasien akan dipulangkan. Proses pengobatan akan diubah atau diteruskan untuk memberikan penyembuhan yang optimal, namun bisa juga dilakukan observasi ulang jika ternyata didapati bahwa pasien tidak menunjukkan kondisi yang diharapkan.

Jadi pelayanan rawat inap adalah pelayanan yang bisa digunakan oleh pasien untuk bisa menginap di rumah sakit dengan kebutuhan observasi, diagnosis, dan terapi untuk setiap individu pasien yang memiliki keadaan medis, perlu melakukan pembedahan, perihai kebidanan, memiliki penyakit kronis, atau keperluan rehabilitasi dan pengawasan dokter setiap harinya [18].

2.2.3. Mutu Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah sebuah bentuk jasa yang biasa ditawarkan oleh suatu perusahaan, dimana kualitas pelayanan akan melekat pada produk barang atau jasa yang dijual oleh perusahaan [19]. Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang dapat memberikan rasa puas pada tiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata dari masyarakat, serta yang menyelenggarakan sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang sudah ditetapkan dengan menyesuaikan potensi sumber daya yang ada secara wajar, efektif dan efisien serta diberikan secara aman, dan memberikan rasa puas sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan

memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen [20].

Tingkat kepuasan dari pelanggan terhadap layanan yang ada bisa diukur, dan cara mengukurnya bisa dengan menggunakan pengukuran dari kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah kunci dari menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang bisa diterima oleh sebuah instansi pelayanan dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain bisa meningkatkan loyalitas pelanggan tapi bisa juga mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, 1992) [21]. Peran dari kualitas layanan sangat penting dalam hal mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Gilbert dkk (2014), Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan [21].

Model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan Zeithalm dan Parasuraman banyak dipakai sebagai landasan konsep penelitian tentang kepuasan pasien di banyak tempat. Model ini menyebutkan bahwa pertanyaan mendasar yang cukup sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu [7] :

- 1) *Reliability* (Kehandalan) : kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat

- 2) *Responsiveness* (Ketanggapan atau Kepedulian) : kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan,
- 3) *Assurance* (Jaminan Kepastian) : kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya,
- 4) *Empathy* (Perhatian) : sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik,
- 5) *Tangible* (Wujud Nyata) : penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai.
- 6) *Lingkungan* : variabel ini merupakan variabel tambahan yang digunakan untuk menguji kepuasan dari pasien terhadap layanan rawat inap. Variabel ini mencakup tentang kebijakan, organisasi, dan manajemen dari rumah sakit [19].

2.2.4. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan dari suatu rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit [7] :

- 1) Penampilan keprofesian yang ada di rumah sakit (aspek klinis)
- 2) Efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya
- 3) Aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien, dan
- 4) Aspek kepuasan pasien yang dilayani

Kepuasan pasien akan tercapai jika diperoleh hasil yang sesuai bagi setiap pasien dan pelayanan

kesehatan memperhatikan kemampuan daripada pasien atau keluarga dari pasien, ada tanggapan yang positif terhadap keluhan yang ada, kondisi lingkungan baik fisik dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan dari sini bisa tercapai keseimbangan yang sebaik – baiknya antara rasa puas dan hasil serta usaha yang telah dilalui guna memperoleh hasil tersebut [19].

2.2.5. Analisis Faktor

Menurut Hair, dijelaskan bahwa analisis faktor merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk menentukan struktur yang mendasari hubungan antara variabel – variabel yang akan dianalisis. Teknik analisis faktor ini bisa dijadikan alat untuk melakukan analisis struktur hubungan atau korelasi antara variabel yang jumlahnya cukup banyak dengan cara mendefinisikan serangkaian variabel yang saling berhubungan menjadi faktor – faktor. Kumpulan variabel yang saling memiliki hubungan atau yang disebut faktor ini bisa menggambarkan dimensi – dimensi yang ada pada data [9].

Dalam melakukan analisis faktor terdapat beberapa tahapan yang dapat dilakukan, antara lain [9] :

1. Menentukan tujuan dari analisis, mempersiapkan jenis analisis faktor dan menentukan variabel
2. Merancang faktor analisis untuk menghitung data input (matrik korelasi) untuk pengelompokkan variabel, mempelajari variabel, dan penentuan ukuran sampel
3. Penentuan asumsi yang dibutuhkan pada analisis faktor
4. Proses melakukan analisis faktor saat variabel dan matrik korelasi sudah siap. Beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain seperti

metode ekstraksi faktor, jumlah faktor yang terpilih dan dapat menggambarkan struktur dari data yang ada

5. Pengintrepetasian factor
6. Validasi analisis faktor yang dilakukan

2.2.6. Desain Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan [22]. Menurut Ellen Taylor, kuesioner merupakan sebuah *tools* untuk mendapatkan data dan/atau informasi yang nantinya bisa dijadikan bahan diskusi dan dianalisis [23].

Pembuatan dari kuesioner tidaklah asal – asalan karena setiap pertanyaan dan jawaban yang ada di lembar kuesioner ini nantinya akan menjadi informasi yang penting bagi peneliti, sehingga pertanyaan harus dibuat sedemikian rupa sehingga nantinya responden akan mudah mengisi dan memberikan informasi yang diinginkan oleh peneliti. Dalam merancang kuesioner terdapat beberapa tahapan, yaitu [22] :

1. Tetapkan informasi yang ingin diketahui.
2. Tentukan jenis kuesioner dan metode administrasinya.
3. Tentukan isi dari masing-masing pertanyaan.
4. Tentukan banyak respon atas setiap pertanyaan.
5. Tentukan kata-kata yang digunakan untuk setiap pertanyaan.
6. Tentukan urutan pertanyaan.
7. Tentukan karakteristik fisik kuesioner.
8. Uji kembali langkah 1 sampai 7 dan lakukan perubahan jika perlu.

9. Lakukan uji awal atas kuesioner dan lakukan perubahan jika perlu.

Dalam pengambilan data, ada istilah yang akan sering dijumpai yaitu populasi dan sampel. Populasi merupakan serangkaian subyek baik berupa individual, kelompok, institusi, negara, dan lain sebagainya [24]. Sedangkan sampel adalah perwakilan dari populasi yang akan diteliti untuk mengetahui karakter dari populasi tersebut. [24].

Terdapat beberapa metode dalam menentukan ukuran sampel, salah satunya adalah dengan formula yang diberikan oleh Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

N = Populasi

n = Ukuran sampel

e = Tingkat presisi

Ada beberapa teori lain yang menyatakan mengenai jumlah sampel yang baik dalam penelitian. Untuk penelitian berupa eksperimen, minimal sampel adalah 30 sampel per kelompok [25].

2.2.7. Structural Equation Model (SEM)

Structural Equation Model (SEM) merupakan teknik analisis multivariate yang dikembangkan untuk menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh model – model analisis yang sebelumnya telah digunakan secara luas dalam penelitian statistik [26]. Menurut Hoe (2008), SEM adalah teknik statistik yang cukup kuat untuk menggabungkan model pengukuran atau analisis faktor konfirmatori dan model struktural menjadi uji statistik secara simultan [26].

2.2.7.1. Konsep SEM

A. Variabel – variabel dalam SEM

Dalam SEM variabel kunci yang menjadi perhatian adalah variabel laten atau konstruk laten. SEM memiliki 2 jenis variabel laten yaitu variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten eksogen selalu muncul sebagai variabel bebas pada semua persamaan yang ada pada model SEM. Sedangkan variabel endogen biasanya merupakan variabel terikat pada paling sedikit satu persamaan dalam suatu model [27].

B. Model – model dalam SEM

- Model Struktural

Model struktural adalah suatu rangkaian yang berisi hubungan yang saling ketergantungan yang menghubungkan variabel laten atau konstruk dari suatu model yang dihipotesiskan baik itu *independent* maupun *dependent* [9]. Variabel laten adadalah variabel yang tidak dapat diamati dan diukur secara langsung, sehingga memerlukan indikator untuk mengukurnya [26]. Variabel laten terbagi menjadi 2, yaitu variabel laten eksogen, dimana variabel ini adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel laten manapun, sedangkan variabel endogen adalah variabel laten yang dipengaruhi oleh variabel laten lainnya dalam suatu model penelitian [26].

- Model Pengukuran

Model pengukuran adalah model yang menggambarkan hubungan yang terjadi diantara variabel laten dengan indikator – indikatornya (variabel manifes) [26]. Variabel indikator adalah variabel yang digunakan untuk mengukur variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Variabel indikator dikenal juga dengan *measured* variabel atau *manifest variabel*. Variabel ini juga merupakan nilai dari item pertanyaan yang diperoleh dari responden yang menjawab pertanyaan kuesioner dari kegiatan observasi yang dilakukan peneliti [9].

C. ***Confirmatory Factor Analysis (CFA)***

Confirmatory Factor Analysis adalah teknik yang biasanya digunakan untuk mengetes teori atau model yang sudah dirancang maupun sudah memiliki asumsi dan ekspektasi terhadap faktor yang berhubungan berdasarkan teori atau model yang sudah ada [28]. Jika menggunakan CFA pada saat melakukan analisis faktor maupun pada saat proses SEM, banyaknya faktor yang harus dibuat dan variabel laten yang akan digunakan, berasal dari teori atau konsep yang sudah ada. Kemudian dari konsep atau teori tersebut dikonfirmasi validitas dan reliabilitasnya.

Untuk mengetahui bahwa variabel indikator berstatus valid untuk digunakan dalam mengukur faktor atau variabel laten sehingga dapat menjelaskan faktornya, maka perlu dilakukan uji t. Uji t ini dilakukan

karena faktor loading (λ) atau korelasi antar variabel dengan faktor pada CFA menggunakan standarized estimate yang sejajar dengan besaran regresi [29]. Terdapat hipotesis yang digunakan yakni :

$H_0 = \lambda_1 = 0$ (*factor loading* tidak signifikan untuk mengukur variabel laten)

$H_1 = \lambda_1 \neq 0$ (*factor loading* signifikan untuk mengukur variabel laten)

$$t = \frac{\lambda_i}{S.e(\lambda_i)}$$

Keterangan :

λ = *factor loading*

$$S.e(\lambda_i) = \sqrt{\frac{\delta^2}{\sum_{i=1}^n (X_1 - \bar{X})^2}}$$

Keterangan :

δ^2 = varians dari variabel observasi X

X_1 = nilai observasi X

\bar{X} = rata-rata dari nilai observasi X

2.2.7.2. Langkah – langkah dalam SEM

A. Spesifikasi Model

SEM dimulai dengan menspesifikasikan model penelitian yang akan diestimasi. Spesifikasi model penelitian, yang merepresentasikan permasalahan yang diteliti, adalah penting dalam SEM. Langkah – langkah dalam memperoleh model yang diinginkan adalah [27] :

- Spesifikasi model pengukuran
- Spesifikasi model struktural
- Gambar *path diagram* dari model yang merupakan gabungan dari model pengukuran dan model struktural

B. Identifikasi Model

Menurut Wijanto (2007), secara garis besar ada 3 kategori identifikasi dalam persamaan secara simultan, yaitu [26] :

a. *Under-identified model*

Model dengan jumlah parameter yang diestimasi lebih besar dari jumlah data yang diketahui (data tersebut merupakan varians dan kovarians dari variabel yang teramati).

b. *Just-identified model*

Model dengan jumlah parameter yang diestimasi sama dengan jumlah data yang diketahui.

c. *Over-identified model*

Model dengan jumlah parameter yang diestimasi lebih kecil dari jumlah data yang diketahui.

C. Estimasi Model

Setelah kita mengetahui identifikasi dari model yang telah kita buat, maka tahap berikutnya adalah melakukan estimasi untuk memperoleh nilai – nilai parameter yang ada di dalam model [27].

Metode estimasi yang banyak digunakan antara lain [26]:

- *Maximum Likelihood Estimation (MLE)*
- *Generalized Least Square (GLS)*
- *Weighted Least Squares (WLS)*

D. Uji Kecocokan Model

Untuk menguji kecocokan dari keseluruhan model dalam *Structural Equation Model* (SEM) terdapat beberapa tahapan [26], yaitu :

a) Kecocokan keseluruhan model

Menurut Yamin dan Kurniawan (2009), ukuran kecocokan untuk keseluruhan model terbagi menjadi 3 kelompok, yaitu [26]:

- Ukuran kecocokan mutlak
 - *Chi square*
 - *Goodness of Fit Index (GFI)*
 - *Root Mean Square Residual (RMSR)*
 - *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*
 - *Expected Cross Validation Index (ECVI)*
 - *Non Centrality Parameter (NCP)*
 - *Scaled NCP (SNCP)*
- Ukuran kecocokan *incremental*
 - *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*
 - *Tucker Lewis Index (TLI)*
 - *Normed Fit Index (NFI)*
 - *Incremental Fit Index (IFI)*
 - *Comparative Fit Index (CFI)*
 - *Relative Fit Index (RFI)*
- Ukuran kecocokan *parsimoni*
 - *Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)*
 - *Parsimonious Goodness of Fit Index (PGFI)*
 - *Akaike Information Criterion (AIC)*
 - *Consistent Akaike Information Criterion (CAIC)*
 - *Criteria N (CN)*
 - *Normed Chi Square*

b) Kecocokan model pengukuran

Uji pengukuran dilakukan dengan cara menentukan validitas dan reliabilitas indikator – indikator dalam suatu konstruk.

c) Kecocokan model *structural*

Dari sekian banyak jenis ukuran kecocokan model yang ada pada model *Structural Equation Model* (SEM) tidak ada yang secara eksklusif digunakan sebagai dasar evaluasi kecocokan keseluruhan model [27]. Namun menurut Kline (1998), setidaknya harus ada minimal empat jenis ukuran kecocokan yang dipakai untuk menguji kecocokan dari suatu model apakah sudah fit ataukah belum [30].

E. Respesifikasi Model

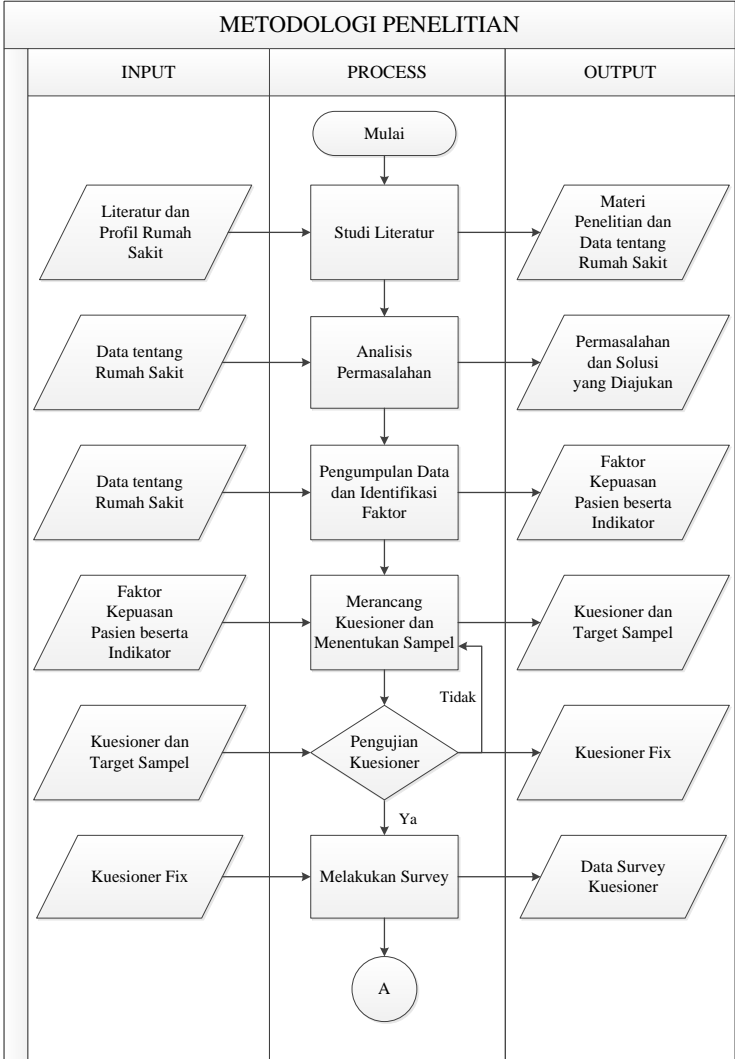
Setelah melewati tahap pengujian maka model akan mengalami perubahan spesifikasi mengikuti dari hasil pengujian model yang telah dilakukan agar model bisa sesuai untuk dilakukan analisis selanjutnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

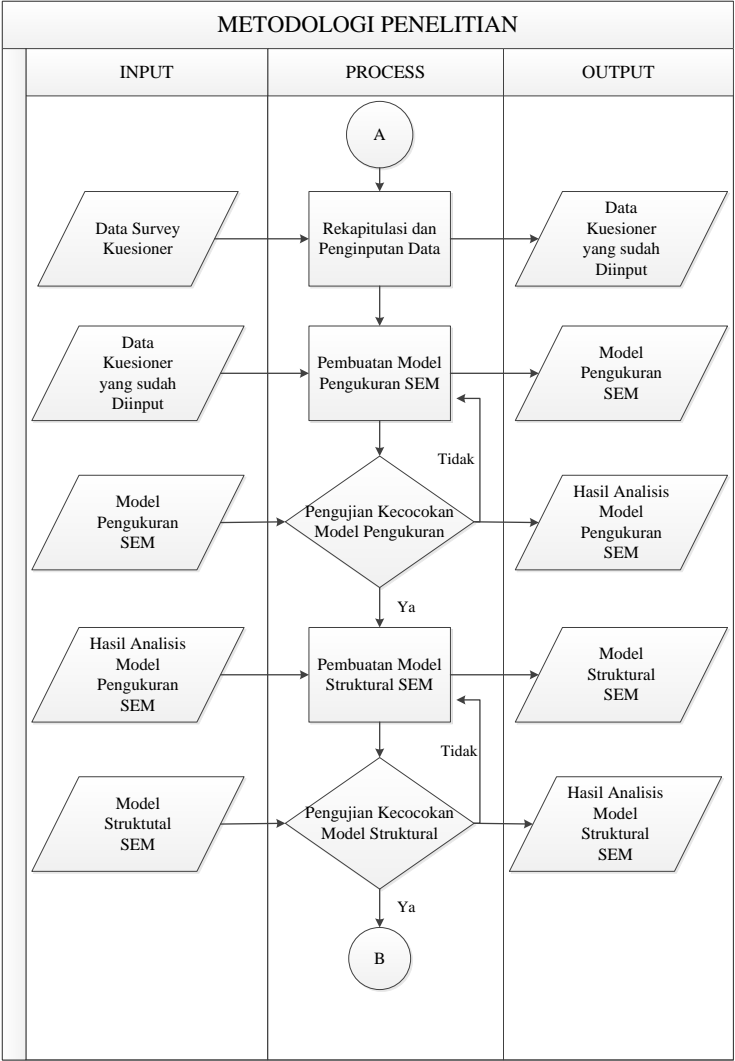
Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai proses pengerjaan tugas akhir. Penjelasan akan diberikan dalam bentuk flowchart yang meliputi studi literatur, penentuan metode penelitian, persiapan dan pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, evaluasi hasil, dan pembuatan kesimpulan.

3.1. Diagram Metodologi

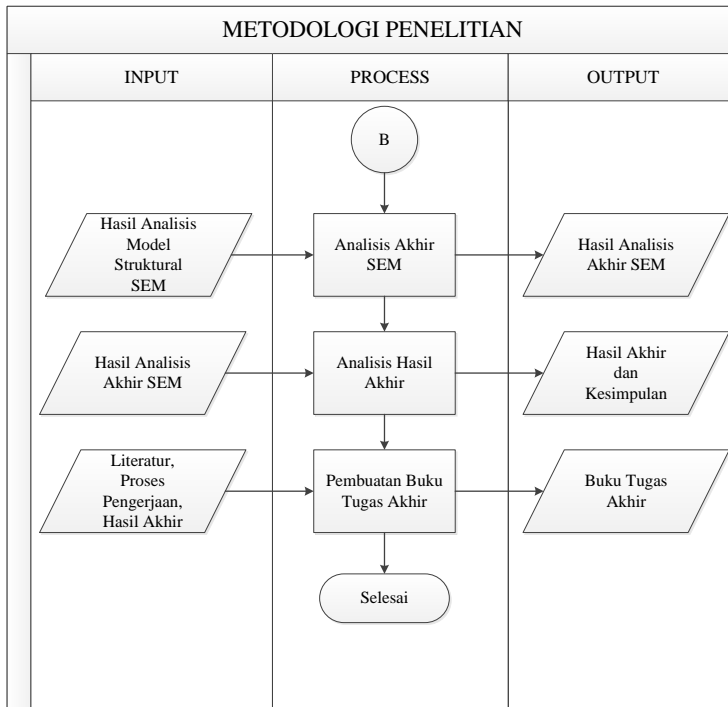
Pada gambar dibawah ini akan dijelaskan alur dari metodologi pengerjaan penelitian tugas akhir yang menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) :



Gambar 3.1 Diagram Metodologi 1



Gambar 3.2 Diagram Metodologi 2



Gambar 3.3 Diagram Metodologi 3

3.2. Uraian Metodologi

Berdasarkan pada gambar diagram alur metodologi pada sub bab sebelumnya, sub bab ini akan memberikan penjelasan dari setiap prosesnya.

3.2.1. Studi Literatur

Pada tahapan studi literature ini kegiatan yang dilakukan pengumpulan informasi yang digunakan untuk menentukan topik yang ingin diambil untuk mengerjakan tugas akhir. Lalu, akan dilakukan pengumpulan informasi, materi literature, dan materi pembelajaran yang berkaitan dengan materi yang menjadi landasan pengerjaan tugas akhir ini. Dan materi yang terkait dengan pengerjaan tugas akhir ini

adalah, studi mengenai analisis faktor, metodologi *Structural Equation Model* (SEM), dimensi kepuasan pelanggan SERVQUAL, dan objek penelitian dari tugas akhir ini yaitu Rumah Sakit XYZ.

3.2.2. Analisis Permasalahan

Pada tahapan ini maka semua data yang didapatkan dari analisis studi kasus yaitu Rumah Sakit XYZ, maka didapatkanlah sebuah permasalahan yaitu dalam upaya pemeliharaan dan peningkatan kualitas dari layanan rawat inap yang ada di rumah sakit, maka diperlukan sebuah analisis yang bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap dari Rumah Sakit XYZ. Dengan diketahuinya faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap, maka diharapkan pihak rumah sakit dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan faktor – faktor kepuasan yang didapatkan dari analisis faktor, sehingga pasien rawat inap akan merasa puas dan nyaman selama menjalani pengobatan di rumah sakit.

3.2.3. Pengumpulan Data dan Identifikasi Faktor

Setelah mendapatkan permasalahan yang akan diselesaikan dalam pengerjaan tugas akhir ini dan menentukan metode untuk penyelesaian permasalahan tersebut, maka tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data yang terkait dengan pengerjaan tugas akhir ini. Untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, akan dilakukan analisis faktor dengan menggunakan teknik *Confirmatory Factor Analysis* sehingga ada materi yang diuji terlebih dahulu. SERVQUAL

adalah sebuah model yang umum digunakan dalam hal mengukur kepuasan pelanggan yang dilakukan melalui penilaian terhadap kualitas layanan. Dimensi dari SERVQUAL ada 5 dan biasa disebut variabel laten, yaitu :

- a. *Tangible*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Emphaty*
- f. *Lingkungan*

Lalu, 6 dimensi faktor ini nantinya akan digabung dengan data yang didapatkan dari hasil analisis rumah sakit terhadap kepuasan pasien mereka. Kemudian dari variabel laten ini akan dibuat indikator – indikator dari tiap variabel yang nantinya akan diterjemahkan menjadi pertanyaan – pertanyaan kuesioner.

3.2.4. Merancang Kuesioner dan Menentukan Sampel

Pada tahapan ini, setelah variabel – variabel dan faktor yang akan dijadikan bahan penelitian maka kegiatan selanjutnya adalah merancang kuesioner. Semua data variabel yang telah terkumpul akan diterjemahkan menjadi poin – poin pertanyaan yang akan disusun di kuesioner. Pertanyaan akan dibagi menjadi, pertanyaan pembuka yang berisi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, ruang perawatan, dan lain – lain, lalu ada pertanyaan yang disusun berdasarkan variabel indikator dengan skala likert 1 – 4 dengan urutan jawaban :

- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

Setelah kuesioner selesai dirancang, maka perlu dilakukan penentuan sampel responden. Pada tugas akhir ini sampel yang digunakan adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit XYZ. Jumlah sampel yang digunakan adalah sampel yang sudah melalui hasil perhitungan sampel dan telah dipetakan ke tiap kelas ruang rawat inap yang ada di rumah sakit agar merata. Jumlah populasi tempat tidur di Rumah Sakit XYZ untuk kelas I, II, dan III adalah 165 tempat tidur. Lalu dengan menggunakan rumus slovin, ditentukan jumlah sampel dari responden adalah :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{165}{1 + (165 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{165}{1 + 0,4125}$$

$$n = \frac{165}{1,4125} = 116,81 \approx 120$$

Dari penghitungan sampel diatas didapatkan jumlah sampel adalah 120 responden. Jumlah tersebut juga diambil untuk mengantisipasi adanya data kuesioner yang tidak reliabel atau tidak valid sehingga nantinya bisa mengganggu proses pengolahan data kuesioner.

3.2.5. Pengujian Kuesioner

Setelah semua pertanyaan selesai dirancang maka, kuesioner akan dicetak dikertas dan digandakan. Namun, sebelum siap untuk disebar ke responden di Rumah Sakit XYZ, kuesioner akan melalui tahap pengujian kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi hasil data kuesioner yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Tahap pengujian ini akan dilakukan dengan cara menguji coba kuesioner untuk diisi oleh sampel responden terlebih dahulu.

Namun, sampel yang dipakai harus yang memiliki kesamaan dengan sampel responden yang akan diteliti. Dalam hal ini maka sampel responden yang akan mengisi kuesioner adalah responden yang juga pernah menjadi pasien dan menggunakan pelayanan rawat inap baik itu di rumah sakit XYZ maupun di rumah sakit lainnya. Hal ini dikarenakan untuk menguji apakah dengan pertanyaan yang ada di kuesioner, orang dengan situasi sebagai pasien akan mengerti dengan maksud dari pertanyaan tersebut. Jumlah dari sampel yang digunakan dalam pengujian kuesioner ini adalah sampel minimal dalam melakukan penelitian yaitu 30 responden.

3.2.6. Melakukan Survei

Setelah kuesioner siap, maka akan dilanjutkan pada tahap pengambilan data dengan cara melakukan survei. Survei akan dilakukan di Rumah Sakit XYZ yang merupakan tempat layanan rawat inap tersedia. Survei dilakukan pada jam kerja atau pada jam buka layanan dari hari Senin - Minggu pukul 09.00 – 17.00 dalam waktu beberapa hari sampai target sampel tercapai.

3.2.7. Rekapitulasi dan Penginputan Data

Setelah kegiatan survei selesai dilakukan, maka data kuesioner akan dikumpulkan. Dan nantinya akan dilihat apakah data – data tersebut bisa dipakai untuk selanjutnya akan melalui proses pengolahan. Kemudian data yang sudah dicek akan *diinputkan* kedalam *Microsoft Excel* untuk disiapkan dalam proses pengolahan data.

3.2.8. Pembuatan Model Pengukuran SEM

Setelah merekap seluruh data kuesioner kedalam *Microsoft Excel*, maka langkah selanjutnya adalah

meng-*input* data tersebut kedalam aplikasi LISREL. Setelah data kuesioner selesai di-*input* maka akan berlanjut pada pembuatan model pengukuran di LISREL. Proses pembuatan model pengukuran ini dengan memasukkan *syntax* model pengukuran sesuai dengan variabel yang ada di kuesioner. Setelah itu di-*run* dan akan menghasilkan *output* dan *path diagram* dari model pengukuran.

3.2.9. Pengujian Kecocokan Model Pengukuran SEM

Setelah model pengukuran didapatkan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap model pengukuran tersebut. Proses pengujian terhadap model pengukuran ini ada 3, yaitu uji validitas, uji kecocokan model, dan uji reliabilitas. Pertama, proses pengujian yang dilakukan adalah uji validitas. Standar pengujian yang digunakan adalah T-Values dan Standarized Solution. Ketika nilai dari standar uji validitas yang ada sudah mencapai target yang ditentukan maka bisa dikatakan model telah valid. Kedua, proses pengujian selanjutnya adalah uji kecocokan model. Ketika nilai dari standar pengujian kecocokan model sudah memenuhi standar maka bisa dikatakan bahwa model sudah cocok. Ketiga, proses pengujian selanjutnya adalah uji reliabilitas. Standar pengujian yang digunakan adalah *Composite Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE). Ketika nilai dari standar pengujian ini sudah memenuhi standar maka bisa dikatakan bahwa model sudah reliabel.

3.2.10. Pembuatan Model Struktural SEM

Setelah model pengukuran sudah memenuhi syarat uji kecocokan model pengukuran, maka proses akan dilanjutkan dengan pembuatan model

structural. Proses pembuatan model struktural ini dengan memasukkan *syntax* model struktural sesuai dengan variabel yang ada di kuesioner. Setelah itu di-*run* dan akan menghasilkan *output* dan *path diagram* dari model struktural.

3.2.11. Pengujian Kecocokan Model Struktural SEM

Setelah model struktural didapatkan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap model struktural tersebut. Proses pengujian terhadap model struktural ini dimulai dengan uji kecocokan keseluruhan model apakah sudah sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Setelah itu proses pengujian dilanjutkan dengan analisis hubungan kasual yang dilihat dari standar T-Values untuk koefisien variabel dan nilai dari koefisien variabel tersebut. Dan pengujian terakhir dilanjutkan dengan analisis hubungan kasual yang dilihat dari nilai yang diambil dari *reduced form equation*.

3.2.12. Analisis Akhir SEM

Dan setelah melakukan proses pengujian model struktural, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis akhir SEM untuk melihat manakah faktor atau variabel laten dari faktor - faktor tersebut yang memiliki pengaruh tinggi terhadap tingkat kepuasan pasien layanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit XYZ dan melihat pengaruh yang diberikan terhadap.

3.2.13. Analisis Hasil Akhir

Setelah seluruh proses analisis SEM dilakukan maka akan dilakukan proses analisis terakhir yang menggabungkan hasil dari proses pengolahan SEM dengan hasil yang didapatkan dari pengolahan data

kuesioner. Dari penggabungan hasil tersebut maka akan dilakukan penarikan kesimpulan dan pemberian saran yang diperuntukkan bagi pihak rumah sakit terkait kualitas layanan rawat inap rumah sakit.

3.2.14. Penyusunan Buku Tugas Akhir

Seluruh kegiatan penulisan ini pada akhirnya akan digabungkan menjadi sebuah laporan tugas akhir. Penyusunan laporan dikerjakan selama penulisan berlangsung dan juga sebagai aktivitas penutup kegiatan penulisan Tugas Akhir ini.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB IV PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan perancangan dan persiapan dari proses tugas akhir yang dilakukan. Proses tersebut antara lain penentuan hipotesis yang digunakan pada tugas akhir, identifikasi variabel yang digunakan, penentuan responden untuk survey yang akan dilakukan, perancangan penyebaran kuesioner, dan alur dari pengolahan data dengan metode SEM.

4.1. Deskripsi Permasalahan

Ada banyak rumah sakit yang tersebar di Surabaya, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus. Menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa ada pengelompokan rumah sakit berdasarkan pelayanannya, yaitu rumah sakit umum, yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit lalu ada rumah sakit khusus, yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Sampai dengan tahun 2013 jumlah dari masing – masing kelompok rumah sakit ini mengalami peningkatan dengan kenaikan rata – rata dari tiap kategori rumah sakit adalah, 9,25% untuk rumah sakit umum dan 12% untuk rumah sakit khusus. Jumlah total pada tahun 2013 dari rumah sakit umum adalah 1725 unit dan rumah sakit khusus adalah 503 unit [3]. Seluruh rumah sakit tersebut, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus memberikan pelayanan yang hampir sama, salah satunya adalah pelayanan rawat inap. Di Rumah Sakit XYZ memberikan pelayanan rawat inap pada pasien dengan beberapa kelas [4]. Dengan kelas rawat inap yang beragam tentunya akan semakin banyak cakupan layanan rawat inap yang harus diperhatikan dan Rumah Sakit XYZ ingin melakukan pengelolaan yang semakin baik agar bisa bersaing dengan rumah sakit umum lainnya. Salah satu cara yang bisa dilakukan yaitu mengetahui faktor apa saja yang

mempengaruhi kepuasan dari pasien terhadap penggunaan layanan rawat inap. Dengan mengetahui faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap tersebut, maka pihak rumah sakit bisa meningkatkan kualitas layanan rawat inap sehingga bisa sesuai dengan faktor yang berpengaruh tersebut. Ketika pasien bisa merasa puas terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan, maka pasien akan merasa semakin nyaman saat menjalani proses pengobatan di rumah sakit tersebut

4.2. Penentuan Hipotesis

Berdasarkan pada bab sebelumnya, telah ditentukan terkait konsep apa yang digunakan pada pengerjaan tugas akhir ini yaitu dengan menggunakan konsep SERVQUAL dan penambahan faktor Lingkungan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan konsep tersebut, kemudian ditetapkan hipotesis yang digunakan pada pengerjaan tugas akhir ini, yaitu :

H0 : Aspek Tangible secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien

H1 : Aspek Reliability secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien

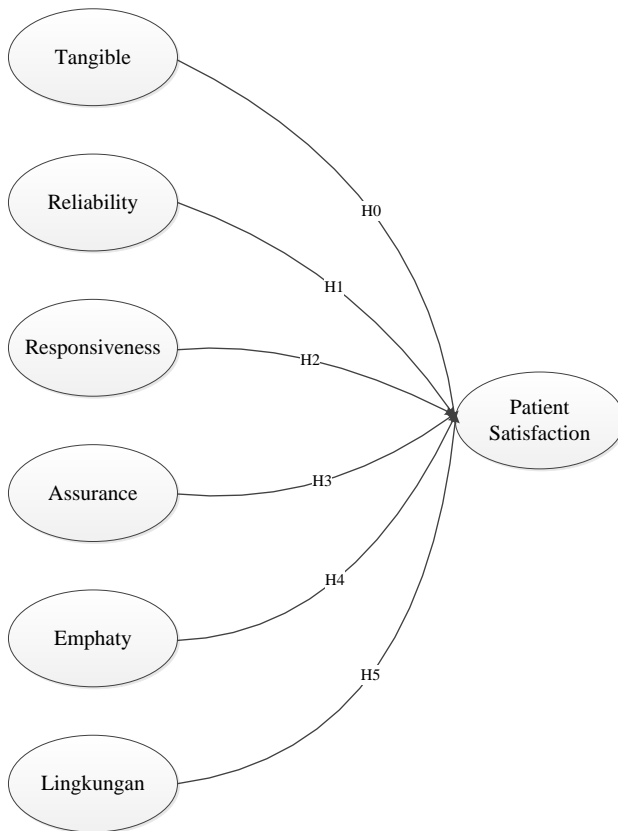
H2 : Aspek Responsiveness secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien

H3 : Aspek Assurance secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien

H4 : Aspek Emphaty secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien

H5 : Aspek Lingkungan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien

Dengan mengolah data-data yang telah dikumpulkan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM), maka akan diketahui manakah dari keenam hipotesis yang telah ditentukan diatas dapat diterima atau tidak. Dari keenam hipotesis yang digunakan pada pengerjaan tugas akhir ini, jika digambarkan adalah seperti pada Gambar 4.1 :



Gambar 4.1 Gambaran Hipotesis

4.3. Identifikasi Variabel

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di layanan rawat inap pada Rumah Sakit XYZ, digunakan variabel-variabel yang terdiri dari variabel laten atau konstruk dan variabel indikator. Penjelasan dari masing-masing variabel laten dan variabel indikator tersebut adalah sebagai berikut.

4.3.1. Variabel Laten

Variabel laten yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan layanan rawat inap pada Rumah Sakit XYZ ditentukan dari konsep SERVQUAL dan tambahan faktor Lingkungan. Berikut ini merupakan variabel laten yang digunakan pada pengerjaan tugas akhir ini :

1. Tangible (TA)
2. Reliability (RE)
3. Responsiveness (RS)
4. Assurance (AS)
5. Emphaty (EM)
6. Lingkungan (LK)

Variabel laten diatas dipilih bersamaan dengan variabel laten Patient Satisfaction (PS). Kemudian, karena variabel laten tidak dapat diukur secara langsung, maka tiap variabel laten akan memiliki variabel indikator yang mampu menjelaskan maksud dari masing-masing variabel laten.

4.3.2. Variabel Indikator

Masing-masing dari variabel laten yang ada, memiliki beberapa variabel indikator yang mampu menjelaskan tiap-tiap variabel laten. Variabel indikator tersebut adalah sebagai berikut.

4.3.2.1. Tangible

Variabel tangibel adalah variabel yang berhubungan dengan fasilitas secara fisik seperti kondisi kamar inap, kelengkapan mesin, alat kesehatan yang ada, atau penampilan dari personel yang ada di rumah sakit. Variabel Tangible ini terdiri dari 16 buah variabel indikator yang

berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

1. Lokasi Rumah Sakit XYZ strategis. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa lokasi Rumah Sakit XYZ strategis.
2. Keadaan halaman dan lingkungan Rumah Sakit XYZ baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa keadaan halaman dan lingkungan Rumah Sakit XYZ baik.
3. Keadaan gedung, koridor, dan bangsal Rumah Sakit XYZ bersih dan rapi. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa keadaan gedung, koridor, dan bangsal Rumah Sakit bersih dan rapi.
4. Tempat parkir kendaraan di Rumah Sakit XYZ memadai. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa tempat parkir kendaraan di Rumah Sakit XYZ memadai.
5. Kondisi ruang tunggu pasien Rumah Sakit XYZ sebelum masuk ruang perawatan bersih dan rapi. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa kondisi ruang tunggu pasien Rumah

Sakit XYZ sebelum masuk ruang perawatan bersih dan rapi.

6. Fasilitas peralatan medis di Rumah Sakit XYZ ini sudah lengkap. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa fasilitas peralatan medis di Rumah Sakit XYZ sudah lengkap.
7. Fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini sudah lengkap. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ sudah lengkap.
8. Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ dalam keadaan bersih dan rapi. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ dalam keadaan bersih dan rapi.
9. Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki penerangan lampu yang baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki penerangan lampu yang baik.
10. Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki perabot yang lengkap. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan

pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki perabot yang lengkap.

11. Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa). Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa).
12. Penerangan lampu pada bangsal dan halaman Rumah Sakit XYZ saat malam hari baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa penerangan lampu pada bangsal dan halaman Rumah Sakit XYZ saat malam hari baik.
13. Toilet di Rumah Sakit XYZ bersih dan berfungsi dengan baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa toilet di Rumah Sakit XYZ bersih dan berfungsi dengan baik.
14. Dokter di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik.

15. Perawat di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik.
 16. Staff non medis di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa staff non medis di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik.
- Untuk setiap variabel indikator dari variabel Tangible ini akan memiliki kode TA1 – TA16 dengan detail lengkapnya seperti yang ada pada Tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1 Kode Variabel Indikator dari Variabel Tangible

Kode	Variabel Indikator
TA1	Lokasi Rumah Sakit XYZ strategis
TA2	Keadaan halaman dan lingkungan Rumah Sakit XYZ baik
TA3	Keadaan gedung, koridor, dan bangsal Rumah Sakit XYZ bersih dan rapi
TA4	Tempat parkir kendaraan di Rumah Sakit XYZ memadai
TA5	Kondisi ruang tunggu pasien Rumah Sakit XYZ sebelum masuk ruang perawatan bersih dan rapi
TA6	Fasilitas peralatan medis di Rumah Sakit XYZ ini sudah lengkap
TA7	Fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini sudah lengkap

TA8	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ dalam keadaan bersih dan rapi
TA9	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki penerangan lampu yang baik
TA10	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki perabot yang lengkap
TA11	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa)
TA12	Penerangan lampu pada bangsal dan halaman Rumah Sakit XYZ saat malam hari baik
TA13	Toilet di Rumah Sakit XYZ bersih dan berfungsi dengan baik
TA14	Dokter di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik
TA15	Perawat di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik
TA16	Staff non medis di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik

4.3.2.2. Reliability

Variabel reliability adalah variabel yang berhubungan dengan kemampuan dalam menyajikan atau menyediakan layanan berdasarkan yang telah dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan konsisten. Variabel Reliability ini terdiri dari 12 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

1. Proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ

bahwa proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat.

2. Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu.
3. Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu.
4. Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat.
5. Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa penyajian makanan

yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik.

6. Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya.
7. Makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih.
8. Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih.
9. Obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap.
10. Petugas di apotek Rumah Sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik. Maksud dari variabel indikator ini

adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa petugas di apotek Rumah sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik.

11. Pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien.
12. Pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik.

Untuk setiap variabel indikator dari variabel Reliability ini akan memiliki kode RE1 – RE12 dengan detail lengkapnya seperti yang ada pada Tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2 Kode Variabel Indikator dari Variabel Reliability

Kode	Variabel Indikator
RE1	Proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat
RE2	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu
RE3	Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik

	dan tepat waktu
RE4	Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat
RE5	Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik
RE6	Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya
RE7	Makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih
RE8	Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih
RE9	Obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap
RE10	Petugas di apotek Rumah Sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik
RE11	Pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien
RE12	Pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik

4.3.2.3. Responsiveness

Variabel Responsiveness adalah variabel yang berhubungan dengan keinginan atau kesiapan dari para personel yang ada di Rumah Sakit untuk dapat melayani atau membantu pasien dan menyediakan pelayanan secara cepat. Variabel Responsiveness ini terdiri dari 10 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

1. Staff Administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ

melayani pasien secara cepat dan tepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa staff administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat.

2. Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap professional dalam melayani pasien.
3. Dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat.
4. Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas.

5. Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien.
6. Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien.
7. Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien.
8. Perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat.

9. Perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan informasi / prosedur pemeriksaan kepada pasien dengan baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan informasi / prosedur pemeriksaan kepada pasien dengan baik.
10. Pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat.

Untuk setiap variabel indikator dari variabel Responsiveness ini akan memiliki kode RS1 – RS10 dengan detail lengkapnya seperti yang ada pada Tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3 Kode Variabel Indikator dari Variabel Responsiveness

Kode	Variabel Indikator
RS1	Staff Administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat
RS2	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien
RS3	Dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat
RS4	Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan

	dilakukan secara detail dan jelas
RS5	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien
RS6	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien
RS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien
RS8	Perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat
RS9	Perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan informasi / prosedur pemeriksaan kepada pasien dengan baik
RS10	Pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat

4.3.2.4. Assurance

Variabel Assurance adalah variabel yang berhubungan dengan pengetahuan dari para personel Rumah Sakit dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan atas layanan yang diberikan. Variabel Assurance ini terdiri dari 9 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

1. Keamanan pasien dan pengunjung di Rumah Sakit XYZ terjamin. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa keamanan pasien dan pengunjung di Rumah Sakit XYZ terjamin.
2. Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan terhadap

pasien dengan teliti. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan terhadap pasien dengan teliti.

3. Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan obat yang manjur kepada pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan obat yang manjur kepada pasien.
4. Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam melakukan pelayanan seperti menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam melakukan pelayanan seperti menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain.
5. Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien, dan lain sebagainya. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien, dan lain sebagainya.
6. Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan obat dan menjelaskan

cara meminumnya kepada pasien dengan baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan obat dan menjelaskan cara meminumnya kepada pasien dengan baik.

7. Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien.
8. Perawat di Rumah Sakit XYZ selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan.
9. Pasien mendapatkan kepastian ketersediaan obat dan atau hasil laboratorium di Rumah Sakit XYZ dengan cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pasien mendapatkan kepastian ketersediaan

obat dana tau hasil laboratorium di Rumah Sakit XYZ dengan cepat.

Untuk setiap variabel indikator dari variabel Assurance ini akan memiliki kode AS1 – AS9 dengan detail lengkapnya seperti yang ada pada Tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4 Kode Variabel Indikator dari Variabel Assurance

Kode	Variabel Indikator
AS1	Keamanan pasien dan pengunjung di Rumah Sakit XYZ terjamin
AS2	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan terhadap pasien dengan teliti
AS3	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan obat yang manjur kepada pasien
AS4	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam melakukan pelayanan seperti menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain
AS5	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien, dan lain sebagainya
AS6	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan obat dan menjelaskan cara meminumnya kepada pasien dengan baik
AS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien
AS8	Perawat di Rumah Sakit XYZ selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan
AS9	Pasien mendapatkan kepastian ketersediaan obat dan atau hasil laboratorium di Rumah Sakit XYZ dengan cepat

4.3.2.5. Emphaty

Variabel Emphaty adalah variabel yang berhubungan dengan kepedulian atau perhatian secara individu yang diberikan oleh para personel Rumah Sakit terhadap pasiennya. Variabel Emphaty ini terdiri dari 6 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

1. Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin.
2. Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien.
3. Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah

Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik.

4. Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah kepada keluarga maupun tamu pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah kepada keluarga maupun tamu pasien.
5. Petugas yang mengantarkan makanan di Rumah Sakit XYZ kepada pasien bersikap ramah dan baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa petugas yang mengantarkan makanan di Rumah Sakit XYZ kepada pasien bersikap ramah dan baik.
6. Petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini bersikap baik dan ramah. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ bersikap baik dan ramah.

Untuk setiap variabel indikator dari variabel Emphaty ini akan memiliki kode EM1 – EM6 dengan detail lengkapnya seperti yang ada pada Tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4.5 Kode Variabel Indikator dari Variabel Emphaty

Kode	Variabel Indikator
EM1	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin
EM2	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien
EM3	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien
EM4	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah kepada keluarga maupun tamu pasien
EM5	Petugas yang mengantarkan makanan di Rumah Sakit XYZ kepada pasien bersikap ramah dan baik
EM6	Petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini bersikap baik dan ramah

4.3.2.6. Lingkungan

Variabel lingkungan adalah variabel yang berhubungan dengan kebijakan, organisasi, dan manajemen dari rumah sakit. Variabel Lingkungan ini terdiri dari 6 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

1. Prosedur pelayanan di Rumah Sakit XYZ sudah memiliki sistem yang baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa prosedur pelayanan

di Rumah Sakit XYZ sudah memiliki sistem yang baik.

2. Rumah Sakit XYZ memiliki reputasi yang baik dilingkungan. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa Rumah Sakit XYZ memiliki reputasi yang baik dilingkungan.
3. Pengelolaan di Rumah Sakit XYZ sudah berjalan baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pengelolaan di Rumah Sakit XYZ sudah berjalan baik.
4. Administrasi di Rumah Sakit XYZ diselesaikan ketika pasien menjelang pulang. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa administrasi di Rumah Sakit XYZ diselesaikan ketika pasien menjelang pulang.
5. Rumah Sakit XYZ menyediakan beberapa pilihan cara pembayaran bagi pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa Rumah Sakit XYZ menyediakan beberapa pilihan cara pembayaran bagi pasien.
6. Peraturan penyelesaian administrasi keluar di Rumah Sakit XYZ mudah dipahami dan dijalankan. Maksud dari variabel indikator ini adalah

menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa peraturan penyelesaian administrasi keluar di Rumah Sakit XYZ mudah dipahami dan dijalankan.

Untuk setiap variabel indikator dari variabel Lingkungan ini akan memiliki kode LK1 – LK6 dengan detail lengkapnya seperti yang ada pada Tabel 4.6 sebagai berikut.

Tabel 4.6 Kode Variabel Indikator dari Variabel Lingkungan

Kode	Variabel Indikator
LK1	Prosedur pelayanan di Rumah Sakit XYZ sudah memiliki sistem yang baik
LK2	Rumah Sakit XYZ memiliki reputasi yang baik dilingkungan
LK3	Pengelolaan di Rumah Sakit XYZ sudah berjalan baik
LK4	Administrasi di Rumah Sakit XYZ diselesaikan ketika pasien menjelang pulang
LK5	Rumah Sakit XYZ menyediakan beberapa pilihan cara pembayaran bagi pasien
LK6	Peraturan penyelesaian administrasi keluar di Rumah Sakit XYZ mudah dipahami dan dijalankan

4.3.2.7. Patient Satisfaction

Variabel Patient Satisfaction adalah variabel laten tambahan selain dari keenam variabel laten sebelumnya. Variabel laten Patient Satisfaction ini terdiri dari 6 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

1. Secara keseluruhan, Anda puas dengan **fasilitas** yang diberikan oleh Rumah Sakit XYZ. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa secara keseluruhan, pasien puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit XYZ.
2. Secara keseluruhan, Anda puas dengan **penyediaan layanan, keakuratan, kepercayaan, dan kekonsistenan staff (medis / non medis)** Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa secara keseluruhan, pasien puas dengan dengan penyediaan layanan, keakuratan, kepercayaan, dan kekonsistenan staff (medis / non medis) di Rumah Sakit XYZ.
3. Secara keseluruhan, Anda puas dengan **ketanggapan / kesiapan staff (medis / non medis)** Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa secara keseluruhan, pasien puas dengan ketanggapan / kesiapan staff (medis / non medis) di Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien.
4. Secara keseluruhan, Anda puas dengan **pengetahuan / kemampuan staff (medis / non medis)** Rumah Sakit

XYZ dalam melayani pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa secara keseluruhan, pasien puas dengan pengetahuan / kemampuan staff (medis / non medis) di Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien.

5. Secara keseluruhan, Anda puas dengan **kepedulian / perhatian yang diberikan staff (medis / non medis)** Rumah Sakit XYZ kepada pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa secara keseluruhan pasien puas dengan kepedulian / perhatian yang diberikan staff (medis / non medis) di Rumah Sakit XYZ kepada pasien.
6. Secara keseluruhan, Anda puas dengan **lingkungan** di Rumah Sakit XYZ. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa secara keseluruhan, pasien puas dengan lingkungan di Rumah Sakit XYZ.

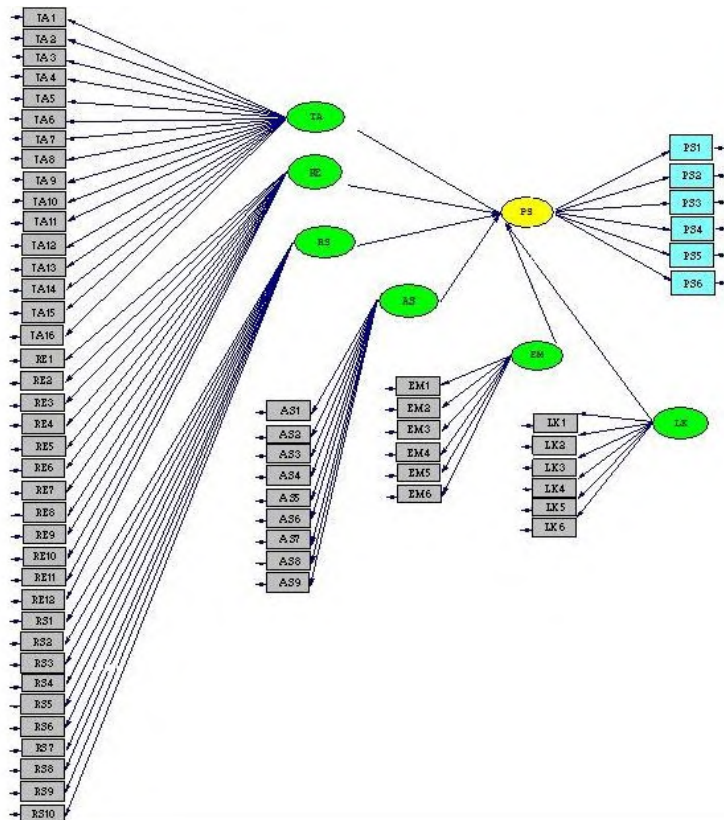
Untuk setiap variabel indikator dari variabel Patient Satisfaction ini akan memiliki kode PS1 – PS6 dengan detail lengkapnya seperti yang ada pada Tabel 4.7 sebagai berikut.

Tabel 4.7 Kode Variabel Indikator dari Variabel Patient Satisfaction

Kode	Variabel Indikator
PS1	Secara keseluruhan, Anda puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit XYZ
PS2	Secara keseluruhan, Anda puas dengan penyediaan layanan, keakuratan, kepercayaan, dan kekonsistenan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien
PS3	Secara keseluruhan, Anda puas dengan ketanggapan/kesiapan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien
PS4	Secara keseluruhan, Anda puas dengan pengetahuan / kemampuan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien
PS5	Secara keseluruhan, Anda puas dengan kepedulian / perhatian yang diberikan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ kepada pasien
PS6	Secara keseluruhan, Anda puas dengan lingkungan di Rumah Sakit XYZ.

4.4. Model

Variabel-variabel yang sudah dijelaskan diatas, selanjutnya akan disusun ke dalam path diagram yang menggambarkan hubungan antar masing-masing variabel seperti pada Gambar 4.2 dibawah ini.



Gambar 4.2 Path Diagram yang Digunakan

4.4.1. Penentuan Responden

Untuk melakukan survey menggunakan kuesioner ini, dibutuhkan adanya responden. Untuk menentukan jumlah responden yang dibutuhkan, maka dihitung menggunakan metode yang berasal dari Slovin. Jumlah responden ini disesuaikan juga dengan kondisi dari Rumah Sakit XYZ, sehingga diputuskan jumlah dari responden yang dibutuhkan adalah sebanyak 120.

Tabel 4.8 Tabel Perancangan Jumlah Sampel Kuesioner

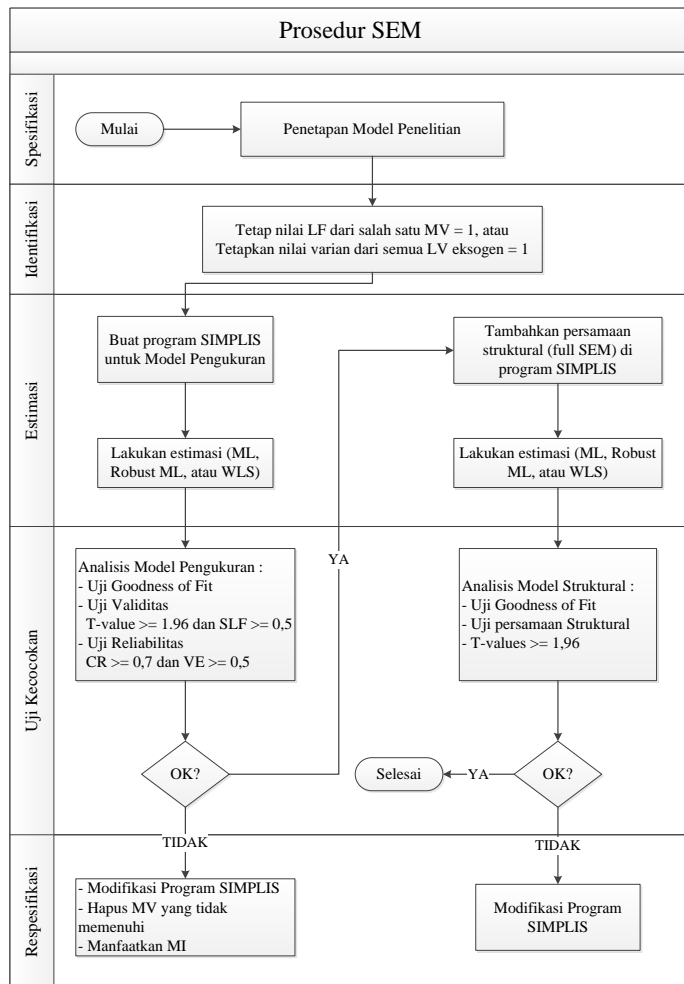
No	Ruang Kelas Inap	Jumlah Sampel
1	Kelas I	40
2	Kelas II	40
3	Kelas III	40

4.4.2. Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pada pasien yang menjalani layanan rawat inap di Rumah Sakit XYZ. Pasien yang mengisi kuesioner ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di ruang kelas I, II, III. Pengumpulan data dimulai pada saat jam buka kunjungan rawat inap yaitu pada pukul 9.00 sampai jam tutup layanan kunjungan rawat inap yaitu jam 13.00. Kuesioner dibagikan langsung kepada pasien untuk diisi sendiri oleh pasien dan kuesionernya dapat dilihat pada Lampiran A.

4.4.3. Alur Penyelesaian SEM

Untuk melakukan analisis data menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) ada beberapa langkah yang harus dilakukan. Prosesnya bisa dilihat pada Gambar 4.3 dibawah ini.



Gambar 4.3 Prosedur Penyelesaian SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB V IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses implementasi dari perancangan yang telah dilakukan. Proses implementasi tersebut terbagi menjadi implementasi perancangan kuesioner (proses saat survey penyebaran kuesioner), perekapan data kuesioner, pengolahan data dengan mengimplementasikan Statistika Deskriptif, analisis Model Pengukuran dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dan analisis Model Struktural.

5.1. Survey Kuesioner

Tahap pengumpulan data melalui survey menggunakan kuesioner dilakukan di Rumah Sakit XYZ dengan pemetaan kamar yang sudah dirancang sebelumnya. Jumlah kuesioner yang terkumpul adalah 120 kuesioner yang dapat digunakan untuk proses pengolahan data selanjutnya. Data yang sudah didapatkan kemudian direkap sehingga data-data tersebut berbentuk kumpulan skala likert yang merupakan representasi jawaban dari responden kuesioner.

5.2. Uji Korelasi

Signifikansi

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima / H_1 ditolak
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak / H_1 diterima

Prinsip korelasi

H_0 = kedua varians tidak berkorelasi atau berhubungan

H_1 = kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Koefisien korelasi

$0 - 0,5$ = cukup kuat

$0,5 - 1$ = kuat

5.2.1. Uji Korelasi Variabel Profil Pasien

a. Alasan Memilih RS*JenisKelamin

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.853 ^a	7	.444
Likelihood Ratio	8.432	7	.296
Linear-by-Linear Association	.477	1	.490
N of Valid Cases	120		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .73.

Signifikansi $0,444 > 0,05$ = maka H_0 diterima / H_1 ditolak, berarti kedua varians tidak berkorelasi atau berhubungan

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.232	.444
N of Valid Cases	120	

Koefisien korelasi = $0,232 < 0,5$ = cukup kuat

b. Alasan Memilih RS*Usia

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	53.946 ^a	35	.021
Likelihood Ratio	50.881	35	.040
Linear-by-Linear Association	.000	1	.985
N of Valid Cases	120		

a. 41 cells (85.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

Signifikansi $0,021 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, berarti kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.557	.021
N of Valid Cases	120	

Koefisien korelasi = $0,557 > 0,5$ = kuat

c. Alasan Memilih RS*Pendidikan Terakhir

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	62.743 ^a	28	.000
Likelihood Ratio	64.855	28	.000
Linear-by-Linear Association	.044	1	.833
N of Valid Cases	120		

a. 32 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

Signifikansi $0,000 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, berarti kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.586	.000
N of Valid Cases	120	

Koefisien korelasi = $0,586 > 0,5$ = kuat

d. Alasan Memilih RS*Pekerjaan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	66.066 ^a	49	.052
Likelihood Ratio	67.587	49	.040
Linear-by-Linear Association	4.341	1	.037
N of Valid Cases	120		

a. 57 cells (89.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

Signifikansi $0,052 > 0,05$ = maka H_0 diterima / H_1 ditolak, berarti kedua varians tidak berkorelasi atau berhubungan

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.596	.052
N of Valid Cases	120	

Koefisien korelasi = $0,596 > 0,5$ = kuat

5.2.2. Uji Korelasi Variabel Kepuasan Pasien

a. TANGIBLE*PATIENT SATISFACTION

Correlations			TA	PS
Kendall's tau_b	TA	Correlation Coefficient	1.000	-.046
		Sig. (2-tailed)	.	.608
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	-.046	1.000
		Sig. (2-tailed)	.608	.
		N	120	120
Spearman's rho	TA	Correlation Coefficient	1.000	-.047
		Sig. (2-tailed)	.	.609
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	-.047	1.000
		Sig. (2-tailed)	.609	.
		N	120	120

KENDALL TAU

Signifikansi $0,608 > 0,05$ = maka H_0 diterima / H_1 ditolak, berarti kedua varians tidak berkorelasi atau berhubungan
 Koefisien korelasi = $-0,046 < 0,5$ = tidak kuat

SPEARMAN

Signifikansi $0,609 > 0,05$ = maka H_0 diterima / H_1 ditolak, berarti kedua varians tidak berkorelasi atau berhubungan
 Koefisien korelasi = $-0,047 < 0,5$ = tidak kuat

b. RELIABILITY*PATIENT SATISFACTION

Correlations

			RE	PS
Kendall's tau_b	RE	Correlation Coefficient	1.000	.274**
		Sig. (2-tailed)	.	.002
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.274**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.002	.
		N	120	120
Spearman's rho	RE	Correlation Coefficient	1.000	.277**
		Sig. (2-tailed)	.	.002
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.277**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.002	.
		N	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KENDALL TAU

Signifikansi $0,002 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, berarti kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Koefisien korelasi $= 0,274 < 0,5$ = cukup kuat

SPEARMAN

Signifikansi $0,002 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, berarti kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Koefisien korelasi $= 0,277 < 0,5$ = cukup kuat

c. **RESPONSIVENESS*PATIENT SATISFACTION**

Correlations

			RS	PS
Kendall's tau_b	RS	Correlation Coefficient	1.000	.334**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.334**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120
Spearman's rho	RS	Correlation Coefficient	1.000	.341**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.341**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KENDALL TAU

Signifikansi $0,000 < 0,05$ = maka H_0 ditolak
 / H_1 diterima, berarti kedua varians
 berkorelasi atau berhubungan
 Koefisien korelasi = $0,334 < 0,5$ = cukup
 kuat

SPEARMAN

Signifikansi $0,000 > 0,05$ = maka H_0 ditolak
 / H_1 diterima, berarti kedua varians
 berkorelasi atau berhubungan
 Koefisien korelasi = $0,341 < 0,5$ = cukup
 kuat

d. ASSURANCE*PATIENT SATISFACTION

Correlations

			AS	PS
Kendall's tau_b	AS	Correlation Coefficient	1.000	.224'
		Sig. (2-tailed)	.	.013
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.224'	1.000
		Sig. (2-tailed)	.013	.
		N	120	120
Spearman's rho	AS	Correlation Coefficient	1.000	.227'
		Sig. (2-tailed)	.	.013
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.227'	1.000
		Sig. (2-tailed)	.013	.
		N	120	120

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KENDALL TAU

Signifikansi $0,013 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, berarti kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Koefisien korelasi = $0,224 < 0,5$ = cukup kuat

SPEARMAN

Signifikansi $0,013 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, berarti kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Koefisien korelasi = $0,227 < 0,5$ = cukup kuat

e. EMPHATY*PATIENT SATISFACTION

Correlations

			EM	PS
Kendall's tau_b	EM	Correlation Coefficient	1.000	.176
		Sig. (2-tailed)	.	.051
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.176	1.000
		Sig. (2-tailed)	.051	.
		N	120	120
Spearman's rho	EM	Correlation Coefficient	1.000	.179
		Sig. (2-tailed)	.	.051
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.179	1.000
		Sig. (2-tailed)	.051	.
		N	120	120

KENDALL TAU

Signifikansi $0,051 > 0,05$ = maka H_0 diterima / H_1 ditolak, berarti kedua varians tidak berkorelasi atau berhubungan
 Koefisien korelasi = $0,176 < 0,5$ = cukup kuat

SPEARMAN

Signifikansi $0,051 > 0,05$ = maka H_0 diterima / H_1 ditolak, berarti kedua varians tidak berkorelasi atau berhubungan
 Koefisien korelasi = $0,179 < 0,5$ = cukup kuat

f. LINGKUNGAN*PATIENT SATISFACTION

Correlations

			LK	PS
Kendall's tau_b	LK	Correlation Coefficient	1.000	.497**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.497**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	120	120
Spearman's rho	LK	Correlation Coefficient	1.000	.503**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	120	120
	PS	Correlation Coefficient	.503**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KENDALL TAU

Signifikansi $0,000 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, kedua varians berkorelasi atau berhubungan

Koefisien korelasi = $0,497 < 0,5$ = cukup kuat

SPEARMAN

Signifikansi $0,000 < 0,05$ = maka H_0 ditolak / H_1 diterima, kedua varians berkorelasi atau berhubungan

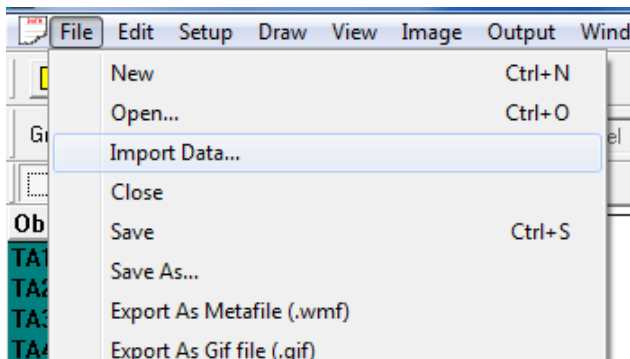
Koefisien korelasi = $0,503 > 0,5$ = kuat

5.3. Model Pengukuran

Model pengukuran adalah model pada SEM yang menspesifikasikan variabel indikator dari masing-masing variabel laten [9]. Model pengukuran ini menggambarkan hubungan antara variabel laten dan variabel indikator yang bersifat reflektif atau dalam arti lainnya variabel indikator adalah penggambaran dari variabel latennya.

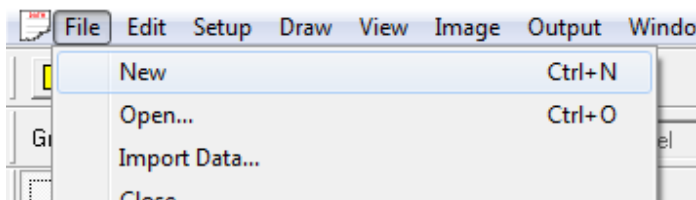
Pada bab sebelumnya, variabel indikator dari masing – masing variabel laten telah ditetapkan. Lalu langkah selanjutnya adalah melakukan konfirmasi menggunakan model pengukuran untuk menganalisis bahwa variabel indikator yang

telah ditentukan sebelumnya mampu mengukur dan merefleksikan variabel latennya. Analisis model pengukuran ini dinamakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Dari CFA ini nantinya akan dihasilkan nilai-nilai yang digunakan untuk proses uji validitas, uji kecocokan model, dan uji reliabilitas untuk model yang ada. Dan proses analisis data-data ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi Lisrel 8.8. Proses yang dilakukan pertama adalah *menginputkan* data yang sudah terkumpul dari proses penyebaran kuesioner sebelumnya dalam bentuk file Microsoft Excel (.xls) ke dalam aplikasi Lisrel 8.8.

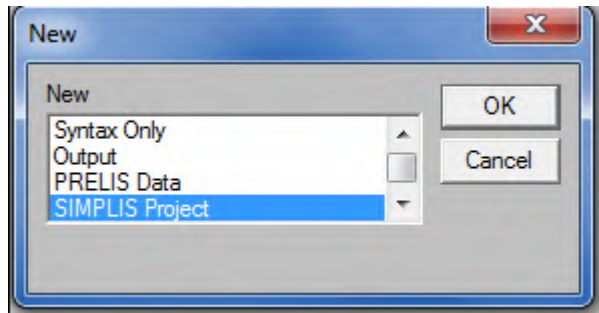


Gambar 5.1 Menu File - Import Data

Data yang sudah *diimport* akan disimpan dalam bentuk format file Prelis Data (.psf) dan selanjutnya kita akan membuat file baru dengan format data Simplis Project (.spj).



Gambar 5.2 Menu File – New



Gambar 5.3 Membuat *file Simplis Project*

Didalam file Simplis Project nantinya akan diisi dengan *syntax* seperti dibawah ini :

```
Model Pengukuran Faktor Kepuasan
Pasien Rumah Sakit XYZ
Raw Data From File
D:\LISREL\SEM\OLAHSEM.psf
latent variables: TA RE RS AS EM LK
PS
Sample Size 120
Relationships:
TA1 - TA16 = TA
RE1 - RE12 = RE
RS1 - RS10 = RS
AS1 - AS9 = AS
EM1 - EM6 = EM
LK1 - LK6 = LK
PS1 - PS6 = PS

Options: SC
path diagram
end of problem
```

5.3.1. Uji Validitas

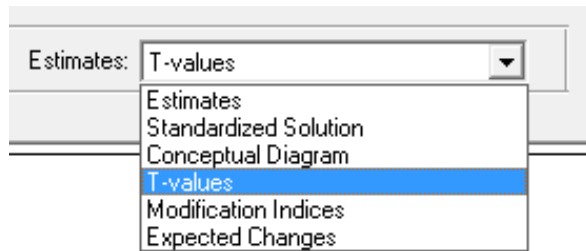
Uji Validitas bertujuan untuk mengukur karakteristik yang ada dalam penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan dari

pernyataan dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. [31]. Dengan melakukan uji validitas pada pernyataan-pernyataan pada kuesioner akan dapat mengetahui pernyataan yang mana saja yang tidak valid dan dapat dibuang karena dianggap tidak relevan.

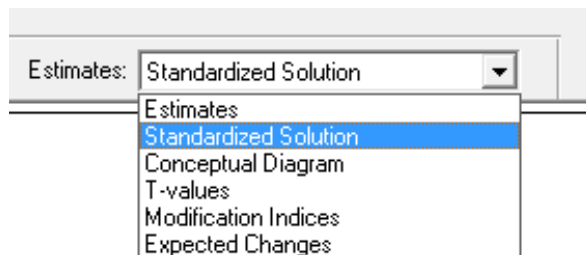
Menurut Ridgon dan Ferguson, dan Doll, Xia [27] suatu variable indikator dapat dinyatakan memiliki validitas yang baik terhadap variable latennya jika nilai T muatan faktornya (T -Values) lebih besar dari nilai kritis ($\geq 1,96$ atau lebih amannya ≥ 2). Selain itu menurut Igbaria et al [27] variabel indikator dapat dinyatakan memiliki validitas yang baik terhadap variable latennya jika muatan factor standar (*loading factor*) yang bernilai $\geq 0,50$ dinyatakan *very significant*.

Dengan adanya dua standar diatas, berikutnya adalah melakukan uji validasi pada masing-masing variable indikator terhadap variable laten yang telah ditetapkan. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi Lisrel 8.8. nilai-nilai yang digunakan untuk uji validitas ini didapatkan dari hasil *run syntax* yang sebelumnya sudah ada di subbab sebelumnya.

Jika terdapat variable indikator yang tidak valid, maka dilakukan respesifikasi model. Respesifikasi model yang digunakan adalah menghilangkan variable indikator yang memiliki nilai *loading factor* $\leq 0,5$ atau menghilangkan nilai *loading factor* yang nilainya masih mendekati batas 0.5 tersebut. Hal ini dilakukan dengan cara mengubah *syntax* yang telah dibuat sebelumnya, yaitu tidak mengikut sertakan variable indikator yang tidak valid kedalam *syntax* yang ditulis. Kemudian, merun kembali model yang baru sehingga mengeluarkan T -Values dan *loading factor* yang baru. [27]



Gambar 5.4 Setting Melihat Nilai T-Values



Gambar 5.5 Setting Melihat Standarized Loading Factor

5.3.2. Uji Kecocokan Seluruh Model

Langkah selanjutnya setelah melakukan uji validitas adalah uji keseluruhan model pengukuran. Langkah pengujian ini dilakukan dengan mengecek nilai dari beberapa standar yang sudah ditetapkan. Nilai dari setiap standar yang ada bisa dilihat pada output yang dihasilkan pada pengerjaan LISREL 8.8. Namun untuk lebih singkatnya ada bagian yang merangkum hasil *Goodness of Fit Statistic* yaitu pada bagian FIT. Jika nilai-nilai yang dijadikan standar sudah memenuhi tingkat kecocokan, maka model yang ada sudah menunjukkan model yang baik [27].

Namun tidak semua model akan langsung berada pada tahap kecocokan yang baik, terkadang akan

ditemui beberapa nilai standar kecocokan yang belum memenuhi tingkat kecocokan model, maka dari itu model ini harus mengalami respesifikasi model. Langkah respesifikasi model ini dilakukan untuk memperbaiki nilai kecocokan model dengan cara melihat saran yang diberikan Lisrel 8.8 di *output* pada bagian *modification index*. Jenis respesifikasi model ini ada dua, yaitu [27] :

1. Penambahan jalur atau *path* pada model
2. Menambahkan *error covariance* diantara dua buah *error covariance*

Kedua jenis respesifikasi diatas bisa menurunkan nilai kecocokan model *chi-square* yang nantinya akan berpengaruh pada perbaikan tingkat kecocokan dari keseluruhan model yang ada. Namun untuk modifikasi yang pertama, yaitu penambahan jalur tidak terlalu disarankan karena nantinya bisa mengubah bentuk model yang ada. Sehingga modifikasi yang paling disarankan adalah penambahan *error covariance* dari variabel indikator dalam satu variabel laten. Untuk melakukan modifikasi penambahan *error covariance* caranya adalah dengan menambahkan sebaris syntax pada syntax analisis model pengukuran yang contohnya adalah sebagai berikut [27] :

Let Error Covariance between TA3
and TA2 Free

Maksud dari syntax diatas adalah bahwa ada penambahan *error covariance* diantara *error* variabel TA3 dan TA2 milik variabel laten *Tangible*. Daftar variabel yang bisa dilakukan modifikasi bisa dilihat pada output Lisrel 8.8 pada bagian *modification index*. Dari sekian banyak saran penambahan *error covariance*, sebaiknya pilih variabel indikator yang dapat menurunkan nilai *chi*-

square dengan nilai yang besar. Untuk menambahkan syntax modifikasi ini tidak ada batasannya, namun yang perlu diingat adalah diusahakan bahwa nilai RMSEA tidak mencapai nilai yang *close fit* [27].

5.3.3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah [32]. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi tinggi dalam mengukur konstruk latennya. Secara umum terdapat banyak cara untuk mengestimasi reliabilitas. Sedangkan pada analisis SEM ini, untuk mengukur reliabilitas akan digunakan *composite reliability measure* (ukuran reliabilitas komposit) dan *variance extracted measure* (ukuran ekstrak varian) [27]. Adapun rumus untuk menghitung *composite reliability* (CR) dan *variance extracted* (VE) sebagai berikut :

$$CR = \frac{(\sum std. loading)^2}{(\sum std. loading)^2 + \sum e_j}$$

$$VE = \frac{\sum std. loading^2}{\sum std. loading^2 + \sum e_j}$$

Keterangan :

std.loading = nilai *standardize loading factor* (nilai muatan factor) dari uji validitas sebelumnya

e = nilai *error* yang didapatkan dari luaran *path diagram* yang dihasilkan oleh Lisrel 8.8

Untuk batasan suatu variable dikatakan reliabel adalah jika nilai *composite reliability* (CR)-nya ≥ 0.70 dan nilai *variance extracted* (VE)-nya ≥ 0.50 [27].

5.3.3.1. Tangible

Variabel laten Tangible terdiri 16 variabel indikator. Namun setelah melewati uji validitas, variabel indikator yang dapat digunakan menjadi 9 variabel. Variabel indikator tersebut kemudian dihitung untuk menemukan nilai CR dan VE. Tabel 5.1 berikut adalah perhitungan nilai *standardize loading factor*, *standardize loading factor*² dan *error* dari variabel indikator milik variabel laten Tangible :

**Tabel 5.1 Nilai Std. Loading dan Error
Variabel Laten Tangible**

Kode	Std. Loading	Std. Loading²	Error
TA1	1.00	1.00	0.00055
TA3	0.71	0.50	0.22
TA4	0.81	0.66	0.15
TA5	1.00	1.00	0.00055
TA6	0.60	0.36	0.29
TA7	0.50	0.25	0.18
TA8	0.65	0.42	0.33
TA9	0.50	0.25	0.48
TA16	1.00	1.00	0.00055
TOTAL	6.77	5.4427	1.65

Sehingga, didapatkan :

$$CR = \frac{(6.77)^2}{(6.77)^2 + 1.65}$$

$$VE = \frac{5.4427^2}{5.4427^2 + 1.65}$$

5.3.3.2. Reliability

Variabel laten Reliability terdiri 12 variabel indikator. Namun setelah melewati uji validitas, variabel indikator yang dapat digunakan menjadi 3 variabel. Variabel indikator tersebut kemudian dihitung untuk menemukan nilai CR dan VE. Tabel 5.2 berikut adalah perhitungan nilai *standardize loading factor*, *standardize loading factor*² dan *error* dari variabel indikator milik variabel laten Reliability :

**Tabel 5.2 Nilai Std. Loading dan Error
Variabel Laten Reliability**

Kode	Std. Loading	Std. Loading ²	Error
RE1	0.74	0.548	0.12
RE11	0.81	0.656	0.07
RE12	0.74	0.548	0.10
TOTAL	2.29	1.7513	0.29

Sehingga, didapatkan :

$$CR = \frac{(2.29)^2}{(2.29)^2 + 0.29}$$

$$VE = \frac{1.7513^2}{1.7513^2 + 0.29}$$

5.3.3.3. Responsiveness

Variabel laten Responsiveness terdiri 10 variabel indikator. Namun setelah melewati uji validitas, variabel indikator yang dapat

digunakan menjadi 3 variabel. Variabel indikator tersebut kemudian dihitung untuk menemukan nilai CR dan VE. Tabel 5.3 berikut adalah perhitungan nilai *standardize loading factor*, *standardize loading factor*² dan *error* dari variable indikator milik variable laten Responsiveness :

**Tabel 5.3 Nilai Std. Loading dan Error
Variabel Laten Responsiveness**

Kode	Std. Loading	Std. Loading²	Error
RS3	0.53	0.2809	0.084
RS5	0.93	0.8649	0.015
RS6	0.89	0.7921	0.025
TOTAL	2.35	1.9379	0.124

Sehingga, didapatkan :

$$CR = \frac{(2.35)^2}{(2.35)^2 + 0.124}$$

$$VE = \frac{1.9379^2}{1.9379^2 + 0.124}$$

5.3.3.4. Assurance

Variabel laten Assurance terdiri 9 variabel indikator. Namun setelah melewati uji validitas, variable indikator yang dapat digunakan menjadi 3 variabel. Variabel indikator tersebut kemudian dihitung untuk menemukan nilai CR dan VE. Tabel 5.4 berikut adalah perhitungan nilai *standardize loading factor*, *standardize*

*loading factor*² dan *error* dari variable indikator milik variable laten Assurance :

**Tabel 5.4 Nilai Std. Loading dan Error
Variabel Laten Assurance**

Kode	Std. Loading	Std. Loading ²	Error
AS1	0.66	0.4356	0.055
AS2	0.96	0.9216	0.009
AS3	0.95	0.9025	0.0095
TOTAL	3	2.2597	0.0735

Sehingga, didapatkan :

$$CR = \frac{(3)^2}{(3)^2 + 0.0735}$$

$$VE = \frac{2.2597^2}{2.2597^2 + 0.0735}$$

5.3.3.5. Emphaty

Variabel laten Emphaty terdiri 6 variabel indikator. Namun setelah melewati uji validitas, variable indikator yang dapat digunakan menjadi 3 variabel. Variabel indikator tersebut kemudian dihitung untuk menemukan nilai CR dan VE. Tabel 5.5 berikut adalah perhitungan nilai *standardize loading factor*, *standardize loading factor*² dan *error* dari variable indikator milik variable laten Emphaty :

**Tabel 5.5 Nilai Std. Loading dan Error
Variabel Laten Emphaty**

Kode	Std. Loading	Std. Loading ²	Error
EM3	0.88	0.7744	0.056

EM4	0.90	0.81	0.048
EM5	0.84	0.7056	0.075
TOTAL	2.62	2.29	0.179

Sehingga, didapatkan :

$$CR = \frac{(2.62)^2}{(2.62)^2 + 0.179}$$

$$VE = \frac{2.29^2}{2.29^2 + 0.179}$$

5.3.3.6. Lingkungan

Variabel laten Lingkungan terdiri 6 variabel indikator. Namun setelah melewati uji validitas, variabel indikator yang dapat digunakan menjadi 3 variabel. Variabel indikator tersebut kemudian dihitung untuk menemukan nilai CR dan VE. Tabel 5.6 berikut adalah perhitungan nilai *standardize loading factor*, *standardize loading factor*² dan *error* dari variabel indikator milik variabel laten Lingkungan :

**Tabel 5.6 Nilai Std. Loading dan Error
Variabel Laten Lingkungan**

Kode	Std. Loading	Std. Loading²	Error
LK1	0.89	0.7921	0.026
LK2	0.96	0.9216	0.011
LK3	0.92	0.8464	0.024
TOTAL	2.77	2.5601	0.061

Sehingga, didapatkan :

$$CR = \frac{(2.77)^2}{(2.77)^2 + 0.061}$$

$$VE = \frac{2.5601^2}{2.5601^2 + 0.061}$$

5.3.3.7. Patient Satisfaction

Variabel laten Patient Satisfaction terdiri 6 variabel indikator. Namun setelah melewati uji validitas, variable indikator yang dapat digunakan menjadi 4 variabel. Variabel indikator tersebut kemudian dihitung untuk menemukan nilai CR dan VE. Tabel 5.7 berikut adalah perhitungan nilai *standardize loading factor*, *standardize loading factor*² dan *error* dari variable indikator milik variable laten Patient Satisfaction :

**Tabel 5.7 Nilai Std. Loading dan Error
Variabel Laten Patient Satisfaction**

Kode	Std. Loading	Std. Loading²	Error
PS2	0.61	0.3721	0.04
PS3	0.73	0.5329	0.17
PS4	0.69	0.4761	0.13
PS5	0.68	0.4624	0.16
TOTAL	2.71	1.8435	0.5

Sehingga, didapatkan :

$$CR = \frac{(2.71)^2}{(2.71)^2 + 0.5}$$

$$VE = \frac{1.8435^2}{1.8435^2 + 0.5}$$

5.4. Model Struktural

Model structural adalah model yang menggambarkan hubungan yang terjadi antar variabel laten. Menurut Wijanto (2007), hubungan-hubungan ini umumnya linear, meskipun perluasan SEM memungkinkan untuk mengikutertakan hubungan non-linear [26]. Analisis model structural di Lisrel 8.8 dilakukan dengan cara menambahkan syntax yang menyatakan hubungan antara variabel laten yang ada sehingga terbentuklah model akhir yang digunakan. Syntax-nya adalah sebagai berikut :

```
PS=TA RE RS AS EM LK
```

Maksud dari syntax ini adalah menyatakan bahwa variabel laten PS dipengaruhi oleh variabel laten TA, RE, RS, AS, EM, dan LK. Dan PS disini bertindak sebagai variabel laten endogen (dependen) sedangkan TA, RE, RS, AS, EM, dan LK bertindak sebagai variabel laten eksogen (independen). Sehingga syntax model structural secara keseluruhan bisa dilihat sebagai berikut :

```
Model Struktural Faktor Kepuasan Pasien
Rumah Sakit XYZ
Raw Data From File
D:\LISREL\SEM\OLAHSEM.psf
latent variables: TA RE RS AS EM LK PS
Relationships:
TA1 = TA
TA3 - TA9 = TA
TA16 = TA
RE1 = RE
RE11 - RE12 = RE
```



```

RS3 = RS
RS5 - RS6 = RS
AS1 - AS3 = AS
EM3 - EM5 = EM
LK1 - LK3 = LK
PS2 - PS5 = PS

PS=TA RE RS AS EM LK

Options: SC
Path Diagram
End of Problem

```

Setelah syntax sudah selesai maka langkah selanjutnya adalah me-*run* dan akan muncul hasil output dan path diagram sesuai dengan hasil model structural. Pada analisis model structural ini akan dilakukan beberapa pengecekan terhadap model akhir yang dihasilkan. Pengujian tersebut adalah sebagai berikut [27]:

- Uji keseluruhan model dengan melihat output di bagian goodness of fit untuk melihat tingkat kecocokan model akhir yang telah dilakukan
- Analisis hubungan kasual yang dilihat dari T-Values dari koefisien variabel dan nilai koefisien variabel tersebut. Untuk T-Values, dikatakan signifikan jika nilai $\geq 1,96$
- Analisis hubungan kasual yang dilihat dari nilai yang diambil dari reduced form equation

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan. Selain itu, juga akan dijelaskan mengenai pembahasan dari hasil yang telah dikeluarkan dari pengolahan data tersebut. Hasil dan pembahasan yang dibahas antara lain, Hasil Analisis Model Pengukuran yang meliputi Uji Validitas, Uji Kecocokan Keseluruhan Model, dan Uji Reliabilitas; Analisis Model Struktural yang meliputi Uji Kecocokan Keseluruhan Model, dan Uji Hubungan Kausal; Hasil Uji Hipotesis dan Rekomendasi.

6.1. Hasil Analisis Model Pengukuran

Analisis model pengukuran menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dilakukan dengan bantuan aplikasi Lisrel 8.8. Dari analisis ini nantinya akan dihasilkan *output* yang memuat hasil uji validitas, hasil uji kecocokan keseluruhan model dan nilai untuk uji reliabilitas. Ini merupakan tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis model struktural. Dan untuk melewati tahapan ini hal yang perlu dipastikan adalah model memiliki nilai validitas yang baik, nilai kecocokan keseluruhan model yang baik, serta nilai reliabilitas yang baik. Hasil-hasil dari analisis model pengukuran ini akan dibahas dibawah ini.

6.1.1. Hasil Uji Validitas

Penjelasan berikut adalah hasil uji validitas dari masing-masing variabel indikator yang dimiliki oleh setiap variabel laten dari model yang ada. Hasil ini nantinya akan dibandingkan dengan standar validitas yang sudah ditetapkan untuk mengetahui tingkat validitas dari setiap variabel indikator tersebut.

6.1.1.1. Tangible

Variabel laten Tangible terdiri dari 16 variabel indikator. Variabel indikator dan

variable laten ini diuji validitasnya secara bersamaan dengan variable lainnya. Untuk melihat *T-Values* dari masing-masing variable indikator, dapat dilihat pada output yang dihasilkan Lisrel 8.8 pada *T-Values* dengan hasil pada Tabel 6.1 sebagai berikut :

Tabel 6.1 Nilai *T-Values* Variabel Indikator Faktor Tangible

Kode	T-Values	Harapan	Keterangan
TA1	15,41	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA2	3.53	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA3	8.99	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA4	10.84	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA5	15.41	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA6	7.24	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA7	5.78	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA8	7.98	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA9	5.82	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA10	1.01	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
TA11	2.43	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA12	1.01	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
TA13	4.89	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA14	2.64	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA15	4.89	$\geq 1,96$	Memenuhi
TA16	15.41	$\geq 1,96$	Memenuhi

Setelah melakukan analisis pada *T-Values*, berikutnya adalah melihat nilai *standardized loading factor*. Output yang dihasilkan oleh Lisrel 8.8 dapat dilihat pada bagian *Standarized Solution* dengan hasil pada Tabel 6.2 sebagai berikut :

Tabel 6.2 Nilai *Standardized Loading Factor* Variabel Indikator Faktor Tangible

Kode	Std. Loading	Harapan	Keterangan
TA1	1.00	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA2	0.32	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
TA3	0.71	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA4	0.81	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA5	1.00	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA6	0.60	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA7	0.50	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA8	0.65	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA9	0.50	$\geq 0,50$	Memenuhi
TA10	0.09	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
TA11	0.22	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
TA12	0.09	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
TA13	0.43	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
TA14	0.24	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
TA15	0.43	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
TA16	1.00	$\geq 0,50$	Memenuhi

Dengan kedua uji diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai validitas masing-masing variable indikator untuk variable laten Tangibel, adalah pada Tabel 6.3 sebagai berikut :

**Tabel 6.3 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Faktor Tangible**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
TA1	15,41	1.00	Valid
TA2	3.53	0.32	Tidak Valid
TA3	8.99	0.71	Valid
TA4	10.84	0.81	Valid
TA5	15.41	1.00	Valid
TA6	7.24	0.60	Valid
TA7	5.78	0.50	Valid
TA8	7.98	0.65	Valid
TA9	5.82	0.50	Valid
TA10	1.01	0.09	Tidak Valid
TA11	2.43	0.22	Tidak Valid
TA12	1.01	0.09	Tidak Valid
TA13	4.89	0.43	Tidak Valid
TA14	2.64	0.24	Tidak Valid
TA15	4.89	0.43	Tidak Valid
TA16	15.41	1.00	Valid

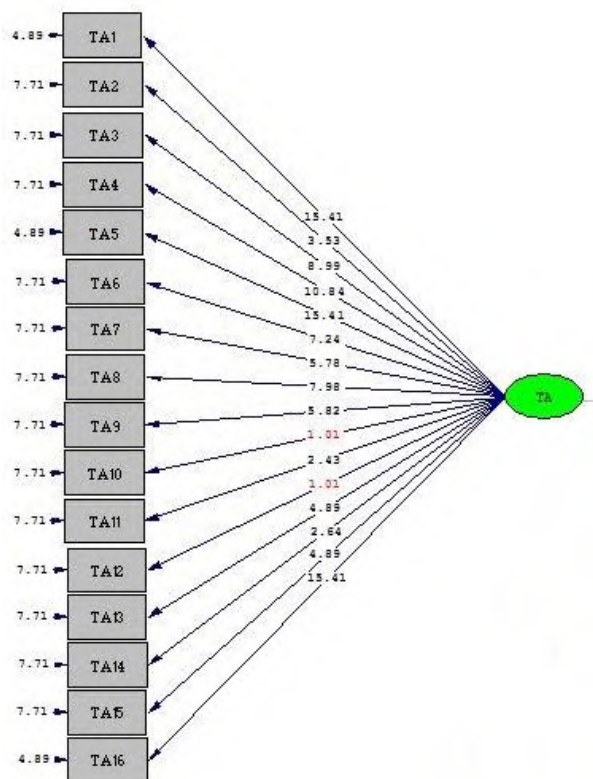
Setelah diamati, ternyata terdapat beberapa variable indikator yang dinyatakan tidak valid. Untuk mengatasi hal ini, maka perlu dilakukan respesifikasi model dengan cara variable indikator yang tidak valid tersebut dihilangkan dari analisis [27]. Variabel indikator yang dihilangkan tersebut adalah variable indikator TA2, TA10 hingga TA15.

**Tabel 6.4 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Faktor Tangible Setelah Respesifikasi Model**

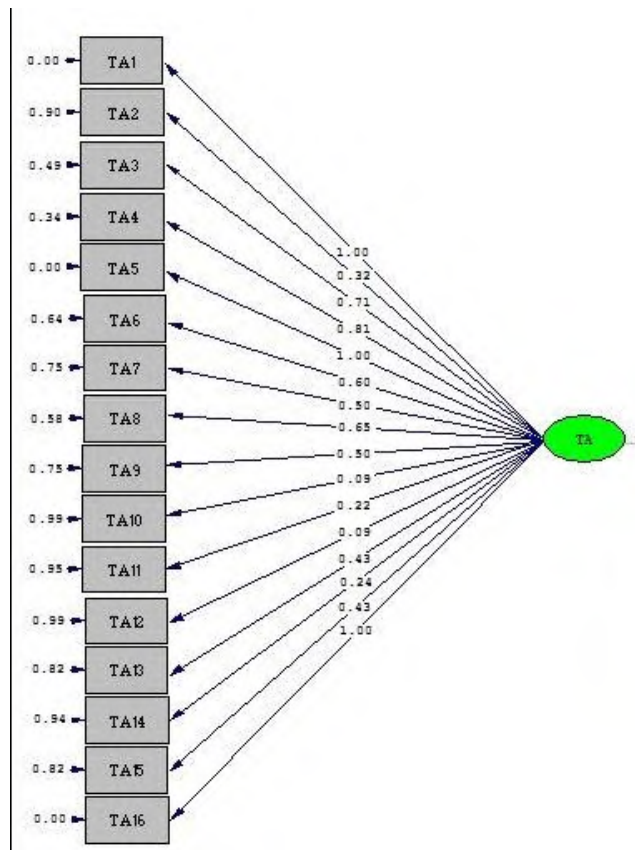
Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
TA1	15,41	1.00	Valid

TA3	8.99	0.71	Valid
TA4	10.84	0.81	Valid
TA5	15.41	1.00	Valid
TA6	7.24	0.60	Valid
TA7	5.78	0.50	Valid
TA8	7.98	0.65	Valid
TA9	5.82	0.50	Valid
TA16	15.41	1.00	Valid

Dan dari data diatas bisa dilihat bahwa tidak semua variabel indikator valid karena ada beberapa nilai variabel indikator yang tidak memenuhi standar validitas. Berikut pada Gambar 6.1 dan Gambar 6.2 adalah *path diagram* dari variabel laten Tangibel.



Gambar 6.1 Path Diagram T-Values Faktor Tangible



Gambar 6.2 Path Diagram Standarized Loading Faktor Tangible

Dan untuk variable indikator yang dihapus dari analisis ini adalah seperti pada Tabel 6.5 dibawah ini

Tabel 6.5 Variabel Indikator Tangibel yang Dihapus

Kode	Indikator
TA2	Keadaan halaman dan Lingkungan Rumah Sakit XYZ baik
TA10	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ

	memiliki perabot yang lengkap
TA11	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa)
TA12	Penerangan lampu pada bangsal dan halaman Rumah Sakit XYZ saat malam hari baik
TA13	Toilet di Rumah Sakit XYZ bersih dan berfungsi dengan baik
TA14	Dokter di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik
TA15	Perawat di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik

6.1.1.2. Reliability

Variabel laten Reliability terdiri dari 12 variabel indikator. Variabel indikator dan variable laten ini diuji validitasnya secara bersamaan dengan variable lainnya. Untuk melihat *T-Values* dari masing-masing variable indikator, dapat dilihat pada output yang dihasilkan Lisrel 8.8 pada *T-Values* dengan hasil pada Tabel 6.6 sebagai berikut:

Tabel 6.6 Nilai T-Values Variabel Indikator Faktor Reliability

Kode	T-Values	Harapan	Keterangan
RE1	8.72	$\geq 1,96$	Memenuhi
RE2	2,83	$\geq 1,96$	Memenuhi
RE3	2.36	$\geq 1,96$	Memenuhi
RE4	2.06	$\geq 1,96$	Memenuhi
RE5	1.26	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
RE6	1.34	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi

RE7	0.29	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
RE8	2.10	$\geq 1,96$	Memenuhi
RE9	0.18	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
RE10	0.11	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
RE11	9.70	$\geq 1,96$	Memenuhi
RE12	8.68	$\geq 1,96$	Memenuhi

Setelah melakukan analisis pada *T-Values*, berikutnya adalah melihat nilai *standardized loading factor*. Output yang dihasilkan oleh Lisrel 8.8 dapat dilihat pada bagian *Standarized Solution* dengan hasil pada Tabel 6.7 sebagai berikut :

Tabel 6.7 Nilai Standarized Loading Factor Variabel Indikator Faktor Reliability

Kode	Std. Loading	Harapan	Keterangan
RE1	0.74	$\geq 0,50$	Memenuhi
RE2	0.28	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE3	0.23	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE4	0.20	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE5	0.13	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE6	0.13	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE7	0.03	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE8	0.21	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi

RE9	0.02	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE10	0.01	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RE11	0.81	$\geq 0,50$	Memenuhi
RE12	0.74	$\geq 0,50$	Memenuhi

Dengan kedua uji diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai validitas masing-masing variable indikator untuk variable laten Reliability, adalah pada Tabel 6.8 sebagai berikut :

**Tabel 6.8 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Faktor Reliability**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
RE1	8.72	0.74	Valid
RE2	2,83	0.28	Tidak Valid
RE3	2.36	0.23	Tidak Valid
RE4	2.06	0.20	Tidak Valid
RE5	1.26	0.13	Tidak Valid
RE6	1.34	0.13	Tidak Valid
RE7	0.29	0.03	Tidak Valid
RE8	2.10	0.21	Tidak Valid
RE9	0.18	0.02	Tidak Valid
RE10	0.11	0.01	Tidak Valid
RE11	9.70	0.81	Valid
RE12	8.68	0.74	Valid

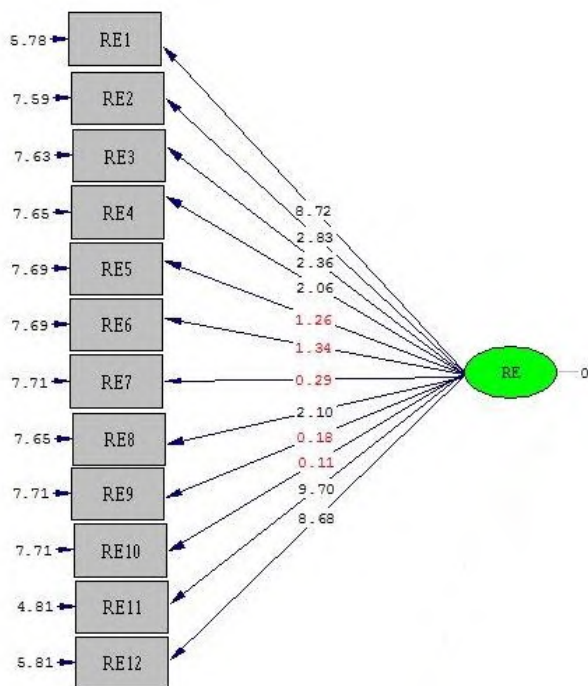
Setelah diamati, ternyata terdapat beberapa variable indikator yang dinyatakan tidak valid. Untuk mengatasi hal ini, maka perlu melakukan respesifikasi moden dengan cara variable indikator yang tidak valid

tersebut dihilangkan dari analisis [27]. Variabel indikator yang dihilangkan tersebut adalah variable indikator RE2 hingga RE10.

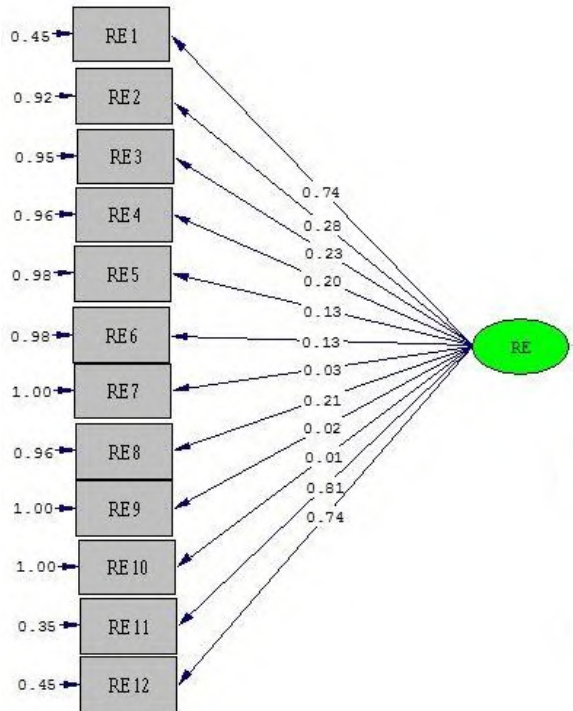
**Tabel 6.9 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Faktor Reliability Setelah Respesifikasi Model**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
RE1	8.72	0.74	Valid
RE11	9.70	0.81	Valid
RE12	8.68	0.74	Valid

Dan dari data diatas bisa dilihat bahwa tidak semua variabel indikator valid karena ada beberapa nilai variabel indikator yang tidak memenuhi standar validitas. Berikut pada Gambar 6.3 dan Gambar 6.4 adalah *path diagram* dari variabel laten Reliability.



Gambar 6.3 Path Diagram T-Values Variabel Reliability



Gambar 6.4 Path Diagram Standardized Loading Factor Variabel Reliability

Sedangkan untuk variable indikator yang dihapus dari analisis adalah seperti pada Tabel 6.10 dibawah ini

Tabel 6.10 Variabel Indikator Reliability yang Dihapus

Kode	Indikator
RE2	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu
RE3	Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal

	dengan baik dan tepat waktu
RE4	Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat
RE5	Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik
RE6	Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya
RE7	Makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih
RE8	Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih

6.1.1.3. Responsiveness

Variabel laten Responsiveness terdiri dari 10 variabel indikator. Variabel indikator dan variable laten ini diuji validitasnya secara bersamaan dengan variable lainnya. Untuk melihat *T-Values* dari masing-masing variable indikator, dapat dilihat pada output yang dihasilkan Lisrel 8.8 pada *T-Values* dengan hasil pada Tabel 6.11 sebagai berikut :

Tabel 6.11 Nilai T-Values Variabel Indikator Faktor Responsiveness

Kode	T-Values	Harapan	Keterangan
RS1	4.83	$\geq 1,96$	Memenuhi
RS2	0.90	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
RS3	6.05	$\geq 1,96$	Memenuhi
RS4	4.59	$\geq 1,96$	Memenuhi
RS5	12.84	$\geq 1,96$	Memenuhi

RS6	11.95	$\geq 1,96$	Memenuhi
RS7	4.40	$\geq 1,96$	Memenuhi
RS8	3.66	$\geq 1,96$	Memenuhi
RS9	4.54	$\geq 1,96$	Memenuhi
RS10	2.20	$\geq 1,96$	Memenuhi

Setelah melakukan analisis pada *T-Values*, berikutnya adalah melihat nilai *standardized loading factor*. Output yang dihasilkan oleh Lisrel 8.8 dapat dilihat pada bagian *Standarized Solution* dengan hasil pada Tabel 6.12 sebagai berikut :

Tabel 6.12 Nilai Standarized Loading Factor Variabel Indikator Faktor Responsiveness

Kode	Std. Loading	Harapan	Keterangan
RS1	0.44	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RS2	0.09	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RS3	0.53	$\geq 0,50$	Memenuhi
RS4	0.42	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RS5	0.93	$\geq 0,50$	Memenuhi
RS6	0.89	$\geq 0,50$	Memenuhi
RS7	0.40	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RS8	0.34	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RS9	0.41	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
RS10	0.21	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi

Dengan kedua uji diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai validitas masing-masing variable indikator untuk variable laten Responsiveness, adalah pada Tabel 6.13 sebagai berikut :

**Tabel 6.13 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Faktor Responsiveness**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
RS1	4.83	0.44	Tidak Valid
RS2	0.90	0.09	Tidak Valid
RS3	6.05	0.53	Valid
RS4	4.59	0.42	Tidak Valid
RS5	12.84	0.93	Valid
RS6	11.95	0.89	Valid
RS7	4.40	0.40	Tidak Valid
RS8	3.66	0.34	Tidak Valid
RS9	4.54	0.41	Tidak Valid
RS10	2.20	0.21	Tidak Valid

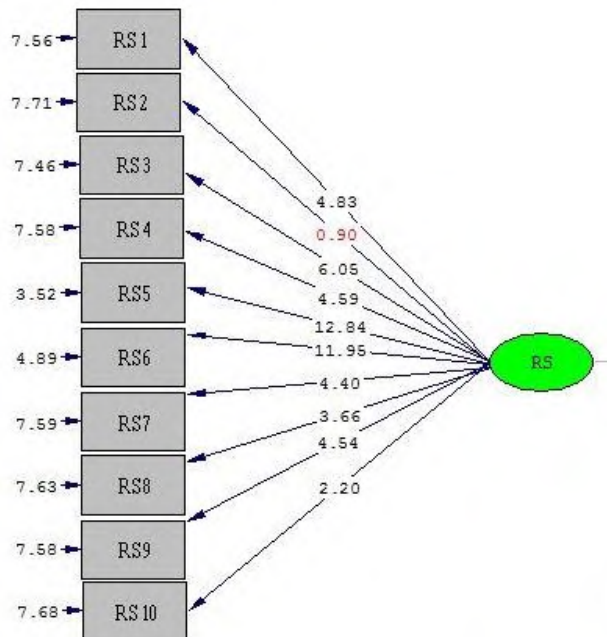
Setelah diamati, ternyata terdapat beberapa variable indikator yang dinyatakan tidak valid. Untuk mengatasi hal ini, maka perlu melakukan respesifikasi moden dengan cara variable indikator yang tidak valid tersebut dihilangkan dari analisis [27]. Variabel indikator yang dihilangkan tersebut adalah variable indikator RS1, RS2, RS4, RS7, RS8, RS9, dan RS10.

**Tabel 6.14 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Faktor Responsiveness Setelah Respesifikasi Model**

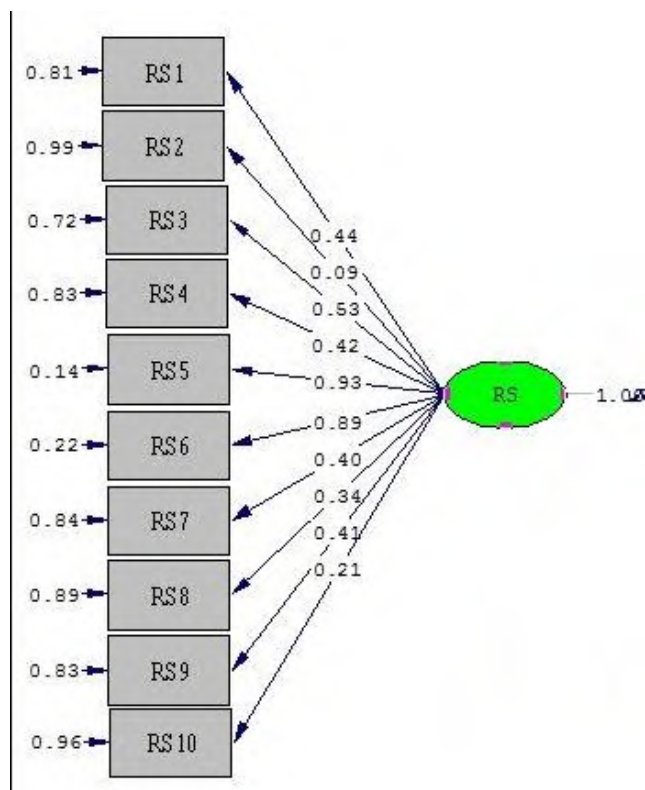
Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
RS3	6.05	0.53	Valid
RS5	12.84	0.93	Valid

RS6	11.95	0.89	Valid
-----	-------	------	-------

Dan dari data diatas bisa dilihat bahwa tidak semua variabel indikator valid karena ada beberapa nilai variabel indikator yang tidak memenuhi standar validitas. Berikut pada Gambar 6.5 dan Gambar 6.6 adalah path diagram dari variabel laten Responsiveness.



Gambar 6.5 Path Diagram T-Values Variabel Indikator Responsiveness



Gambar 6.6 Path Diagram Standarized Loading Factor Variabel Indikator Faktor Responsiveness

Sedangkan untuk variable indikator yang dihapus dari analisis adalah seperti pada Tabel 6.15 dibawah ini

Tabel 6.15 Variabel Indikator Responsiveness yang Dihapus

Kode	Indikator
RS1	Staff Administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat
RS2	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien

RS4	Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas
RS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien

6.1.1.4. Assurance

Variabel laten Assurance terdiri dari 9 variabel indikator. Variabel indikator dan variable laten ini diuji validitasnya secara bersamaan dengan variable lainnya. Untuk melihat *T-Values* dari masing-masing variable indikator, dapat dilihat pada output yang dihasilkan Lisrel 8.8 pada *T-Values* dengan hasil pada Tabel 6.16 sebagai berikut :

Tabel 6.16 Nilai T-Values Indikator Assurance

Kode	T-Values	Harapan	Keterangan
AS1	8.05	$\geq 1,96$	Memenuhi
AS2	13.80	$\geq 1,96$	Memenuhi
AS3	13.74	$\geq 1,96$	Memenuhi
AS4	0.016	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
AS5	5.10	$\geq 1,96$	Memenuhi
AS6	1.25	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
AS7	0.79	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
AS8	5.10	$\geq 1,96$	Memenuhi
AS9	3.70	$\geq 1,96$	Memenuhi

Setelah melakukan analisis pada *T-Values*, berikutnya adalah melihat nilai *standardized loading factor*. Output yang dihasilkan oleh Lisrel 8.8 dapat dilihat

pada bagian *Standardized Solution* dengan hasil pada Tabel 6.17 sebagai berikut :

Tabel 6.17 Nilai Standardized Loading Factor Indikator Assurance

Kode	Std. Loading	Harapan	Keterangan
AS1	0.66	$\geq 0,50$	Memenuhi
AS2	0.96	$\geq 0,50$	Memenuhi
AS3	0.95	$\geq 0,50$	Memenuhi
AS4	0.00	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
AS5	0.45	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
AS6	0.12	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
AS7	0.07	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
AS8	0.45	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
AS9	0.34	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi

Dengan kedua uji diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai validitas masing-masing variable indikator untuk variable laten Assurance, adalah pada Tabel 6.18 sebagai berikut :

Tabel 6.18 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Assurance

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
AS1	8.05	0.66	Valid
AS2	13.80	0.96	Valid
AS3	13.74	0.95	Valid
AS4	0.016	0.00	Tidak Valid

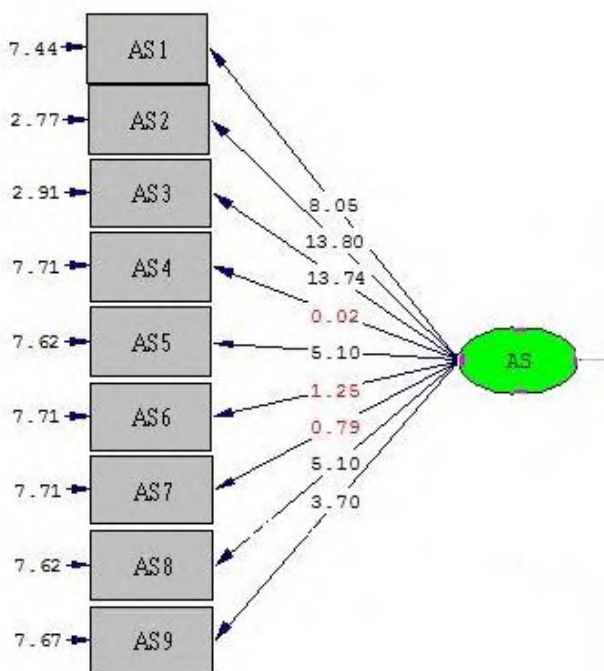
AS5	5.10	0.45	Tidak Valid
AS6	1.25	0.12	Tidak Valid
AS7	0.79	0.07	Tidak Valid
AS8	5.10	0.45	Tidak Valid
AS9	3.70	0.34	Tidak Valid

Setelah diamati, ternyata terdapat beberapa variable indikator yang dinyatakan tidak valid. Untuk mengatasi hal ini, maka perlu melakukan respesifikasi moden dengan cara variable indikator yang tidak valid tersebut dihilangkan dari analisis [27]. Variabel indikator yang dihilangkan tersebut adalah variable indikator AS4 hingga AS9.

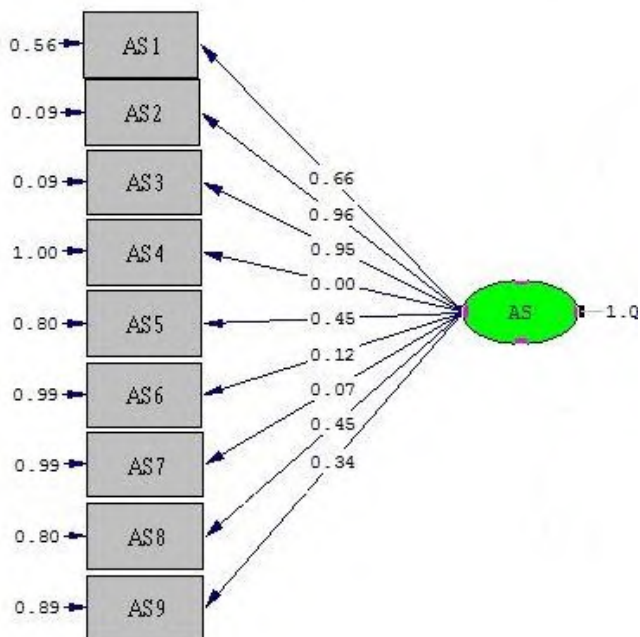
**Tabel 6.19 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Faktor Assurance Setelah Respesifikasi Model**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
AS1	8.05	0.66	Valid
AS2	13.80	0.96	Valid
AS3	13.74	0.95	Valid

Dan dari data diatas bisa dilihat bahwa tidak semua variabel indikator valid karena ada beberapa nilai variabel indikator yang tidak memenuhi standar validitas. Berikut pada Gambar 6.7 dan Gambar 6.8 adalah path diagram dari variabel laten Assurance.



Gambar 6.7 Path Diagram T-Values Variabel Indikator Assurance



Gambar 6.8 Path Diagram Standarized Loading Factor Variabel Indikator Assurance

Sedangkan untuk variable indikator yang dihapus dari analisis adalah seperti pada Tabel 6.20 dibawah ini

Tabel 6.20 Variabel Indikator Assurance yang Dihapus

Kode	Indikator
AS4	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam melakukan pelayanan seperti menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain
AS5	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien, dan lain sebagainya
AS6	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan obat dan menjelaskan cara

	meminumnya kepada pasien dengan baik
AS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien
AS8	Perawat di Rumah Sakit XYZ selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan
AS9	Pasien mendapatkan kepastian ketersediaan obat dan atau hasil laboratorium di Rumah Sakit XYZ dengan cepat

6.1.1.5. Emphaty

Variabel laten Emphaty terdiri dari 6 variabel indikator. Variabel indikator dan variable laten ini diuji validitasnya secara bersamaan dengan variable lainnya. Untuk melihat T-Values dari masing-masing variable indikator, dapat dilihat pada output yang dihasilkan Lisrel 8.8 pada T-Values dengan hasil pada Tabel 6.21 sebagai berikut :

Tabel 6.21 Nilai T-Values Indikator Emphaty

Kode	T-Values	Harapan	Keterangan
EM1	5.34	$\geq 1,96$	Memenuhi
EM2	4.96	$\geq 1,96$	Memenuhi
EM3	11.86	$\geq 1,96$	Memenuhi
EM4	12.23	$\geq 1,96$	Memenuhi
EM5	11.00	$\geq 1,96$	Memenuhi
EM6	0.57	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi

Setelah melakukan analisis pada *T-Values*, berikutnya adalah melihat nilai *standardized loading factor*. Output yang

dihasilkan oleh Lisrel 8.8 dapat dilihat pada bagian *Standarized Solution* dengan hasil pada Tabel 6.22 sebagai berikut :

Tabel 6.22 Nilai Standarized Loading Factor Indikator Emphaty

Kode	Std. Loading	Harapan	Keterangan
EM1	0.48	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
EM2	0.45	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
EM3	0.88	$\geq 0,50$	Memenuhi
EM4	0.90	$\geq 0,50$	Memenuhi
EM5	0.84	$\geq 0,50$	Memenuhi
EM6	0.05	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi

Dengan kedua uji diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai validitas masing-masing variable indikator untuk variable laten Emphaty, adalah pada Tabel 6.23 sebagai berikut :

Tabel 6.23 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Emphaty

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
EM1	5.34	0.48	Tidak Valid
EM2	4.96	0.45	Tidak Valid
EM3	11.86	0.88	Valid
EM4	12.23	0.90	Valid
EM5	11.00	0.84	Valid
EM6	0.57	0.05	Tidak Valid

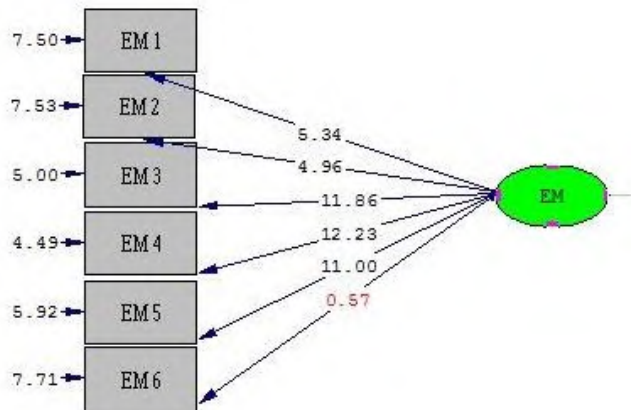
Setelah diamati, ternyata terdapat beberapa variable indikator yang dinyatakan tidak

valid. Untuk mengatasi hal ini, maka perlu melakukan respesifikasi moden dengan cara variable indikator yang tidak valid tersebut dihilangkan dari analisis [27]. Variabel indikator yang dihilangkan tersebut adalah variable indikator EM1, EM2 dan EM6.

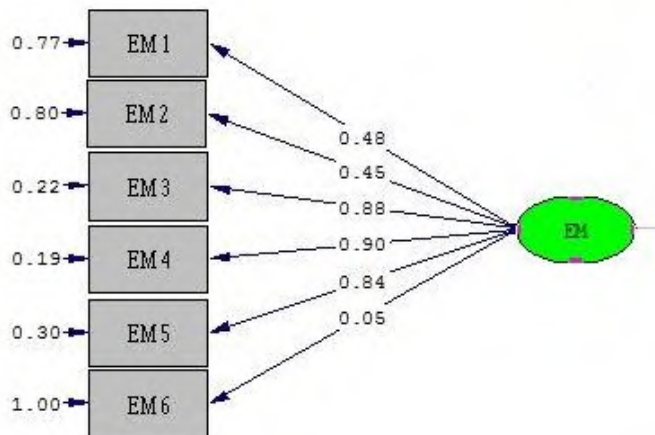
**Tabel 6.24 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Indikator
Emphaty Setelah Respesifikasi Model**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
EM3	11.86	0.88	Valid
EM4	12.23	0.90	Valid
EM5	11.00	0.84	Valid

Dan dari data diatas bisa dilihat bahwa tidak semua variabel indikator valid karena ada beberapa nilai variabel indikator yang tidak memenuhi standar validitas. Berikut pada Gambar 6.9 dan Gambar 6.10 adalah path diagram dari variabel laten Emphaty.



Gambar 6.9 Path Diagram T-Values Variabel Indikator Emphaty



Gambar 6.10 Path Diagram Standardized Loading Factor Emphaty

Sedangkan untuk variable indikator yang dihapus dari analisis adalah seperti pada Tabel 6.25 dibawah ini

Tabel 6.25 Variabel Indikator Emphaty yang Dihapus

Kode	Indikator
EM1	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin
EM2	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien
EM6	Petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini bersikap baik dan ramah

6.1.1.6. Lingkungan

Variabel laten Lingkungan terdiri dari 6 variabel indikator. Variabel indikator dan variabel laten ini diuji validitasnya secara bersamaan dengan variabel lainnya. Untuk melihat T-Values dari masing-masing variabel indikator, dapat dilihat pada output yang dihasilkan Lisrel 8.8 pada T-Values dengan hasil pada Tabel 6.26 sebagai berikut :

Tabel 6.26 Nilai T-Values Indikator Lingkungan

Kode	T-Values	Harapan	Keterangan
LK1	12.37	$\geq 1,96$	Memenuhi
LK2	14.15	$\geq 1,96$	Memenuhi
LK3	13.01	$\geq 1,96$	Memenuhi
LK4	2.44	$\geq 1,96$	Memenuhi
LK5	1.40	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
LK6	3.68	$\geq 1,96$	Memenuhi

Setelah melakukan analisis pada *T-Values*, berikutnya adalah melihat nilai *standardized loading factor*. Output yang dihasilkan oleh Lisrel 8.8 dapat dilihat

pada bagian *Standardized Solution* dengan hasil pada Tabel 6.27 sebagai berikut :

Tabel 6.27 Nilai Standardized Loading Factor Indikator Lingkungan

Kode	Std. Loading	Harapan	Keterangan
LK1	0.89	$\geq 0,50$	Memenuhi
LK2	0.96	$\geq 0,50$	Memenuhi
LK3	0.92	$\geq 0,50$	Memenuhi
LK4	0.23	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
LK5	0.13	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
LK6	0.33	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi

Dengan kedua uji diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai validitas masing-masing variable indikator untuk variable laten Lingkungan, adalah pada Tabel 6.28 sebagai berikut :

Tabel 6.28 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Lingkungan

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
LK1	12.37	0.89	Valid
LK2	14.15	0.96	Valid
LK3	13.01	0.92	Valid
LK4	2.44	0.23	Tidak Valid
LK5	1.40	0.13	Tidak Valid
LK6	3.68	0.33	Tidak Valid

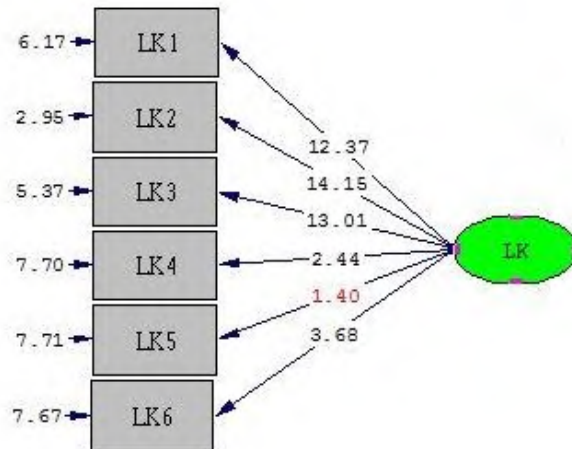
Setelah diamati, ternyata terdapat beberapa variable indikator yang dinyatakan tidak valid. Untuk mengatasi hal ini, maka perlu melakukan respesifikasi moden dengan

cara variable indikator yang tidak valid tersebut dihilangkan dari analisis [27]. Variabel indikator yang dihilangkan tersebut adalah variable indikator LK4 hingga LK6.

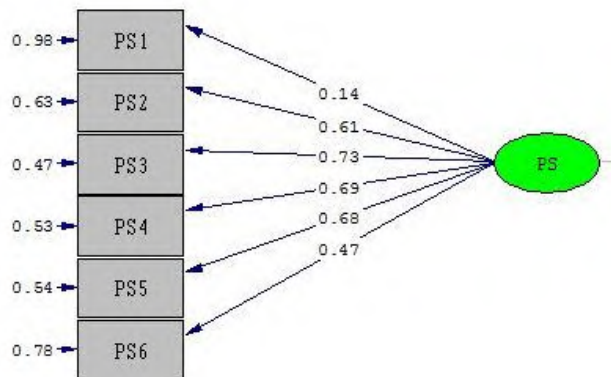
**Tabel 6.29 Kesimpulan Variabel Indikator Lingkungan
Setelah Respesifikasi Model**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
LK1	12.37	0.89	Valid
LK2	14.15	0.96	Valid
LK3	13.01	0.92	Valid

Dan dari data diatas bisa dilihat bahwa tidak semua variabel indikator valid karena ada beberapa nilai variabel indikator yang tidak memenuhi standar validitas. Berikut pada Gambar 6.11 dan Gambar 6.12 adalah path diagram dari variabel laten Lingkungan.



Gambar 6.11 Path Diagram T-Values Lingkungan



Gambar 6.12 Path Diagram Standarized Loading Factor Lingkungan

Sedangkan untuk variable indikator yang dihapus dari analisis adalah seperti pada Tabel 6.30 dibawah ini

Tabel 6.30 Variabel Indikator Lingkungan yang Dihapus

Kode	Indikator
LK4	Administrasi di Rumah Sakit XYZ diselesaikan ketika pasien menjelang pulang
LK5	Rumah Sakit XYZ menyediakan beberapa pilihan cara pembayaran bagi pasien
LK6	Peraturan penyelesaian administrasi keluar di Rumah Sakit XYZ mudah dipahami dan dijalankan

6.1.1.7. Patient Satisfaction

Variabel laten Patient Satisfaction terdiri dari 6 variabel indikator. Variabel indikator dan variabel laten ini diuji validitasnya secara bersamaan dengan variabel lainnya. Untuk melihat T-Values dari masing-masing variabel indikator, dapat dilihat pada output yang dihasilkan Lisrel 8.8 pada T-Values dengan hasil pada Tabel 6.31 sebagai berikut :

Tabel 6.31 Nilai T-Values Indikator Patient Satisfaction

Kode	T-Values	Harapan	Keterangan
PS1	1.36	$\geq 1,96$	Tidak Memenuhi
PS2	6.75	$\geq 1,96$	Memenuhi
PS3	8.44	$\geq 1,96$	Memenuhi
PS4	7.90	$\geq 1,96$	Memenuhi
PS5	7.78	$\geq 1,96$	Memenuhi
PS6	5.02	$\geq 1,96$	Memenuhi

Setelah melakukan analisis pada T-Values, berikutnya adalah melihat nilai standardized loading factor. Output yang dihasilkan oleh Lisrel 8.8 dapat dilihat

pada bagian *Standardized Solution* dengan hasil pada Tabel 6.32 sebagai berikut :

Tabel 6.32 Nilai Standardized Loading Factor Indikator Patient Satisfaction

Kode	Std. Loading	Harapan	Keterangan
PS1	0.14	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi
PS2	0.61	$\geq 0,50$	Memenuhi
PS3	0.73	$\geq 0,50$	Memenuhi
PS4	0.69	$\geq 0,50$	Memenuhi
PS5	0.68	$\geq 0,50$	Memenuhi
PS6	0.47	$\geq 0,50$	Tidak Memenuhi

Dengan kedua uji diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai validitas masing-masing variable indikator untuk variable laten Patient Satisfaction, adalah pada Tabel 6.33 sebagai berikut :

Tabel 6.33 Kesimpulan Uji Validitas Indikator Patient Satisfaction

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
PS1	1.36	0.14	Tidak Valid
PS2	6.75	0.61	Valid
PS3	8.44	0.73	Valid
PS4	7.90	0.69	Valid
PS5	7.78	0.68	Valid
PS6	5.02	0.47	Tidak Valid

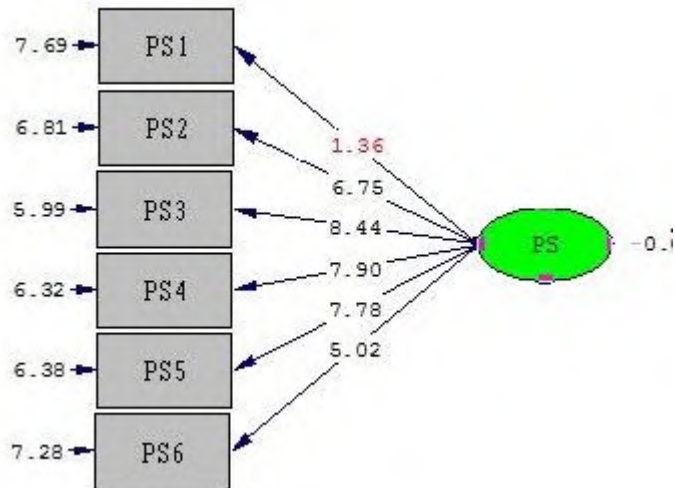
Setelah diamati, ternyata terdapat beberapa variable indikator yang dinyatakan tidak valid. Untuk mengatasi hal ini, maka perlu

melakukan respesifikasi moden dengan cara variable indikator yang tidak valid tersebut dihilangkan dari analisis [27]. Variabel indikator yang dihilangkan tersebut adalah variable indikator PS1 dan PS6.

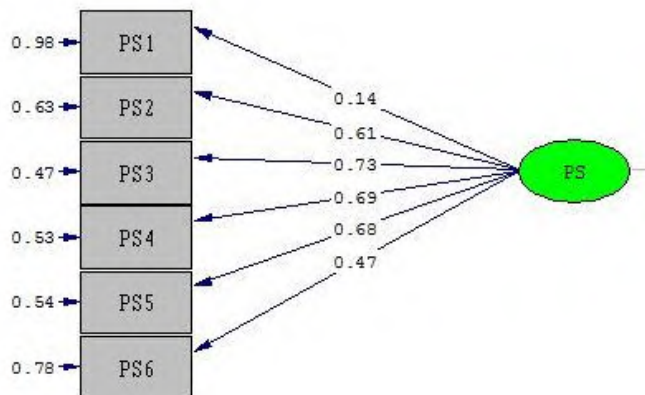
**Tabel 6.34 Kesimpulan Uji Validitas Patient Satisfaction
Setelah Respesifikasi Model**

Kode	T-Values	Std. Loading	Keterangan
PS2	6.75	0.61	Valid
PS3	8.44	0.73	Valid
PS4	7.90	0.69	Valid
PS5	7.78	0.68	Valid

Dan dari data diatas bisa dilihat bahwa tidak semua variabel indikator valid karena ada beberapa nilai variabel indikator yang tidak memenuhi standar validitas. Berikut pada Gambar 6.13 dan Gambar 6.14 adalah path diagram dari variabel laten Patient Satisfaction.



Gambar 6.13 Path Diagram T-Values Patient Satisfaction



Gambar 6.14 Path Diagram Standardized Loading Factor Patient Satisfaction

Sedangkan untuk variable indikator yang dihapus dari analisis adalah seperti pada Tabel 6.35 dibawah ini

Tabel 6.35 Variabel Indikator Patient Satisfaction yang Dihapus

Kode	Indikator
PS1	Secara keseluruhan, Anda puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit XYZ
PS6	Secara keseluruhan, Anda puas dengan lingkungan di Rumah Sakit XYZ

6.1.2. Hasil Uji Kecocokan Model

Selain nilai uji validitas, keluaran dari proses analisis ini adalah uji kecocokan keseluruhan model. Keluaran yang dihasilkan ini dinamakan *Goodness of Fit Statistics* (GOF). Rincian hasil nilai dari GOF ini akan dijelaskan pada Tabel 6.36 berikut :

Tabel 6.36 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model

Ukuran GOF	Harapan	Nilai	Keterangan
Statistic Chi Square (X^2)	Semakin Kecil Semakin Baik	5654.22	Masih Bernilai Terlalu Besar
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.08	0.12	Tidak Memenuhi
Root Mean Square Residuan (RMR)	≤ 0.05	0.035	Memenuhi
Goodness of Fit Indev (GFI)	≥ 0.9	0.41	Tidak Memenuhi
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.9	0.40	Tidak Memenuhi
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.9	0.36	Tidak Memenuhi
Relative Fit Index (RFI)	≥ 0.9	0.34	Tidak Memenuhi

Inceremental Index (IFI)	Fit	≥ 0.9	0.43	Tidak Memenuhi
Comparative Index (CFI)	Fit	≥ 0.9	0.42	Tidak Memenuhi
Critical N		≥ 200	31.54	Tidak Memenuhi

Setelah melihat dari hasil uji kecocokan keseluruhan model, terlihat bahwa masih ada standar nilai uji kecocokan model yang tidak memenuhi. Sehingga untuk membuat standar-standar tersebut memenuhi nilai yang diharapkan maka perlu adanya respesifikasi model dengan menambahkan *error covariance* sesuai dengan hasil yang disarankan pada *output* Lisrel 8.8. dalam memilih *error covariance* ada baiknya memilih yang mempunyai nilai penurunan *chi-square* yang besar. Rincian penambahan *error covariance* bisa dilihat pada Tabel 6.37 sebagai berikut dan lebih lengkapnya pada Lampiran B :

Tabel 6.37 Modification Index

Variabel antara		Pengurangan Chi-Square
TA12	TA10	118.8
TA15	TA13	118.7
AS8	AS5	121.6
TA4	TA3	67.8
TA14	TA10	65.5
TA14	TA11	98.3
TA14	TA12	65.5
RE3	RE2	62.3
RE6	RE5	89.3
RE7	RE5	97.4
RE7	RE6	70.6
RE10	RE9	72.0

RS6	RS5	50.1
RS9	RS8	55.5
AS3	AS2	79.5
AS7	AS6	57.4
AS9	RS1	71.4
EM2	EM1	61.8

Syntax penambahan *error covariance* ditambahkan pada *syntax* model yang telah dituliskan sebelumnya seperti dibawah ini :

Model Pengukuran Faktor Kepuasan Pasien
Rumah Sakit XYZ

Raw Data From File
D:\LISREL\SEM\OLAHSEM.psf

latent variables: TA RE RS AS EM LK PS
Sample Size 120

Relationships:

TA1 - TA16 = TA

RE1 - RE12 = RE

RS1 - RS10 = RS

AS1 - AS9 = AS

EM1 - EM6 = EM

LK1 - LK6 = LK

PS1 - PS6 = PS

Let Error Covariance between TA3 and
TA2 Free

Let Error Covariance between TA4 and
TA3 Free

Let Error Covariance between TA7 and
TA6 Free

Let Error Covariance between TA9 and
TA3 Free

Let Error Covariance between TA9 and
TA4 Free

Let Error Covariance between TA9 and
TA7 Free

Let Error Covariance between TA9 and
TA8 Free

Let Error Covariance between TA11 and
 TA6 Free
 Let Error Covariance between TA11 and
 TA7 Free
 Let Error Covariance between TA11 and
 TA8 Free
 Let Error Covariance between TA11 and
 TA10 Free
 Let Error Covariance between TA12 and
 TA10 Free
 Let Error Covariance between TA12 and
 TA11 Free
 Let Error Covariance between TA13 and
 TA2 Free
 Let Error Covariance between TA13 and
 TA8 Free
 Let Error Covariance between TA13 and
 TA9 Free
 Let Error Covariance between TA13 and
 TA11 Free
 Let Error Covariance between TA14 and
 TA4 Free
 Let Error Covariance between TA14 and
 TA6 Free
 Let Error Covariance between TA14 and
 TA10 Free
 Let Error Covariance between TA14 and
 TA11 Free
 Let Error Covariance between TA14 and
 TA12 Free
 Let Error Covariance between TA15 and
 TA2 Free
 Let Error Covariance between TA15 and
 TA8 Free
 Let Error Covariance between TA15 and
 TA9 Free
 Let Error Covariance between TA15 and
 TA11 Free
 Let Error Covariance between TA15 and
 TA13 Free

```

Let Error Covariance between RE3 and
RE2 Free
Let Error Covariance between RE4 and
RE2 Free
Let Error Covariance between RE5 and
RE4 Free
Let Error Covariance between RE6 and
RE4 Free
Let Error Covariance between RE6 and
RE5 Free
Let Error Covariance between RE7 and
RE1 Free
Let Error Covariance between RE7 and
RE4 Free
Let Error Covariance between RE7 and
RE5 Free
Let Error Covariance between RE7 and
RE6 Free
Let Error Covariance between RE10 and
RE7 Free
Let Error Covariance between RE10 and
RE9 Free
Let Error Covariance between RE12 and
TA3 Free
Let Error Covariance between RS1 and
RE11 Free
Let Error Covariance between RS3 and
RE8 Free
Let Error Covariance between RS3 and
RE11 Free
Let Error Covariance between RS3 and
RE12 Free
Let Error Covariance between RS4 and
TA4 Free
Let Error Covariance between RS4 and
RE11 Free
Let Error Covariance between RS6 and
RS5 Free
Let Error Covariance between RS7 and
RS2 Free

```

```

Let Error Covariance between RS8 and
RE1 Free
Let Error Covariance between RS8 and
RS5 Free
Let Error Covariance between RS9 and
RS4 Free
Let Error Covariance between AS3 and
RE3 Free
Let Error Covariance between AS3 and
AS2 Free
Let Error Covariance between AS4 and
RS7 Free
Let Error Covariance between AS4 and
RS8 Free
Let Error Covariance between AS6 and
RS8 Free
Let Error Covariance between AS6 and
RS9 Free
Let Error Covariance between AS6 and
RS10 Free
Let Error Covariance between AS6 and
AS4 Free
Let Error Covariance between AS7 and
RS2 Free
Let Error Covariance between AS7 and
RS7 Free
Let Error Covariance between AS7 and
AS4 Free
Let Error Covariance between AS7 and
AS6 Free
Let Error Covariance between AS8 and
AS5 Free
Let Error Covariance between AS9 and
RE11 Free
Let Error Covariance between AS9 and
RS1 Free
Let Error Covariance between AS9 and
AS1 Free
Let Error Covariance between AS9 and
AS3 Free

```

```

Let Error Covariance between EM1 and
RS2 Free
Let Error Covariance between EM2 and
EM1 Free
Let Error Covariance between EM4 and
RS7 Free
Let Error Covariance between LK3 and
AS2 Free
Let Error Covariance between LK3 and
AS3 Free
Let Error Covariance between LK3 and
LK2 Free
Let Error Covariance between LK4 and
TA13 Free
Let Error Covariance between LK4 and
TA15 Free
Let Error Covariance between LK4 and
RE12 Free
Let Error Covariance between LK4 and
RS2 Free
Let Error Covariance between LK4 and
RS9 Free
Let Error Covariance between LK4 and
RS10 Free
Let Error Covariance between LK4 and
EM6 Free
Let Error Covariance between LK5 and
TA8 Free
Let Error Covariance between LK5 and
RE1 Free
Let Error Covariance between LK5 and
RS3 Free
Let Error Covariance between LK5 and
RS8 Free
Let Error Covariance between LK5 and
RS10 Free
Let Error Covariance between LK5 and
LK4 Free
Let Error Covariance between LK6 and
RE1 Free

```

```

Let Error Covariance between LK6 and
RS6 Free
Let Error Covariance between LK6 and
RS8 Free
Let Error Covariance between LK6 and
RS10 Free
Let Error Covariance between RS9 and
RS8 Free
Let Error Covariance between RS10 and
RS9 Free

```

```

Options: SC
path diagram
end of problem

```

Setelah menuliskan *syntax* seperti tersebut diatas, lalu model akan *dirun* kembali, sehingga akan didapatkan hasil seperti di Tabel 6.38 berikut :

Tabel 6.38 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Setelah Respesifikasi

Ukuran GOF	Harapan	Nilai	Keterangan
Statistic Chi Square (X^2)	Semakin Kecil Semakin Baik	2865.66	Sudah Lebih Kecil dari Sebelumnya
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.08	0.065	Memenuhi
Root Mean Square Residuan (RMR)	≤ 0.05	0.027	Memenuhi
Goodness of Fit Indev (GFI)	≥ 0.9	0.57	Tidak Memenuhi
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.9	0.81	Memenuhi (<i>Marginal Fit</i>)
Normed Fit Index	≥ 0.9	0.71	Tidak

(NFI)			Memenuhi
Relative Fit Index (RFI)	≥ 0.9	0.68	Tidak Memenuhi
Inceremental Fit Index (IFI)	≥ 0.9	0.83	Memenuhi (<i>Marginal Fit</i>)
Comparative Fit Index (CFI)	≥ 0.9	0.83	Memenuhi (<i>Marginal Fit</i>)
Critical N	≥ 200	65.50	Tidak Memenuhi

Dari data diatas, bisa dilihat bahwa *Goodness of Fit* dari model ini sudah banyak yang memenuhi standar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk uji kecocokan keseluruhan model, model ini dinyatakan memiliki tingkat kecocokan model yang baik.

6.1.3. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah mendapatkan *standardized loading factor* dan *error* serta melakukan uji validitas, berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Tabel 6.39 dibawah ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan rumus *composite reliability* (CR) dan *variance extracted* (VE).

Tabel 6.39 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Laten	CR	VE	Keterangan
TA	0.965217	0.767188	Reliabel
RE	0.947598	0.957934	Reliabel
RS	0.978039	0.939861	Reliabel
AS	0.988994	0.968498	Reliabel
EM	0.974586	0.927501	Reliabel
LK	0.992113	0.976727	Reliabel

PS	0.936258	0.786644	Reliabel
----	----------	----------	----------

Dari data diatas, terlihat bahwa hasil perhitungan CR dan VE dari masing-masing variable laten yang ada sudah memenuhi standar yaitu $CR \geq 0.7$ dan $VE \geq 0.5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variable laten telah reliabel dan dapat diasukkan ke dalam pengujian berikutnya yaitu analisis model structural.

6.2. Hasil Analisis Model Struktural

Setelah melakukan *running* terhadap *syntax* yang digunakan untuk memproses model structural, maka akan menghasilkan *output* berupa *path diagram* yang menggambarkan hubungan antara variabel ke variabel yang ada. Di *output* tersebut juga berisi hasil dari analisis model structural yang sudah dilakukan. Berikut ini adalah hasil analisis dari model structural.

6.2.1. Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model

Dari *output* yang dikeluarkan pada analisis model structural, dapat dilihat hasil dari uji kecocokan model untuk model structural yang digunakan. Hasil *Goodness of Fit Statistics* dari model structural ini dapat dilihat pada Tabel 6.40 berikut :

Tabel 6.40 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural

Ukuran GOF	Harapan	Nilai	Keterangan
Statistic Chi Square (X^2)	Semakin Kecil Semakin Baik	469.33	Baik
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.08	0.061	Memenuhi

Root Mean Square Residuan (RMR)	≤ 0.05	0.023	Memenuhi
Goodness of Fit Indev (GFI)	≥ 0.9	0.78	Tidak Memenuhi
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.9	0.94	Memenuhi
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.9	0.88	Memenuhi (<i>Marginal Fit</i>)
Relative Fit Index (RFI)	≥ 0.9	0.86	Memenuhi (<i>Marginal Fit</i>)
Inceremental Fit Index (IFI)	≥ 0.9	0.95	Memenuhi
Comparative Fit Index (CFI)	≥ 0.9	0.95	Memenuhi
Critical N	≥ 200	84.40	Tidak Memenuhi

Dari data diatas bisa dilihat bahwa banyak standar *Goodness of Fit* yang sudah memenuhi nilai standar. Sehingga bisa disimpulkan bahwa pada uji kecocokan keseluruhan model ini, model structural ini sudah bisa dinyatakan memiliki tingkat kecocokan model yang baik.

6.2.2. Hasil Uji Hubungan Kausal

Untuk menguji hubungan kasual pada model yang digunakan, hasilnya bisa dilihat pada *output* Lisrel 8.8 pada bagian *Structural Equation*. Pada bagian ini akan didapatkan persamaan structural dari model dan juga koefisien serta T-Values dari tiap-

tiap variabel. Bentuk persamaan bisa dilihat pada Gambar 6.15 berikut :

Structural Equations

$$PS = -0.0075 \cdot TA + 0.33 \cdot RE + 0.40 \cdot RS + 0.13 \cdot AS - 0.048 \cdot EM + 0.15 \cdot LK, \text{ Errorvar.} = 0.48, R^2 = 0.52$$

(0.084)	(0.11)	(0.12)	(0.095)	(0.095)	(0.098)	(0.16)
-0.090	2.88	3.32	1.36	-0.51	1.56	3.06

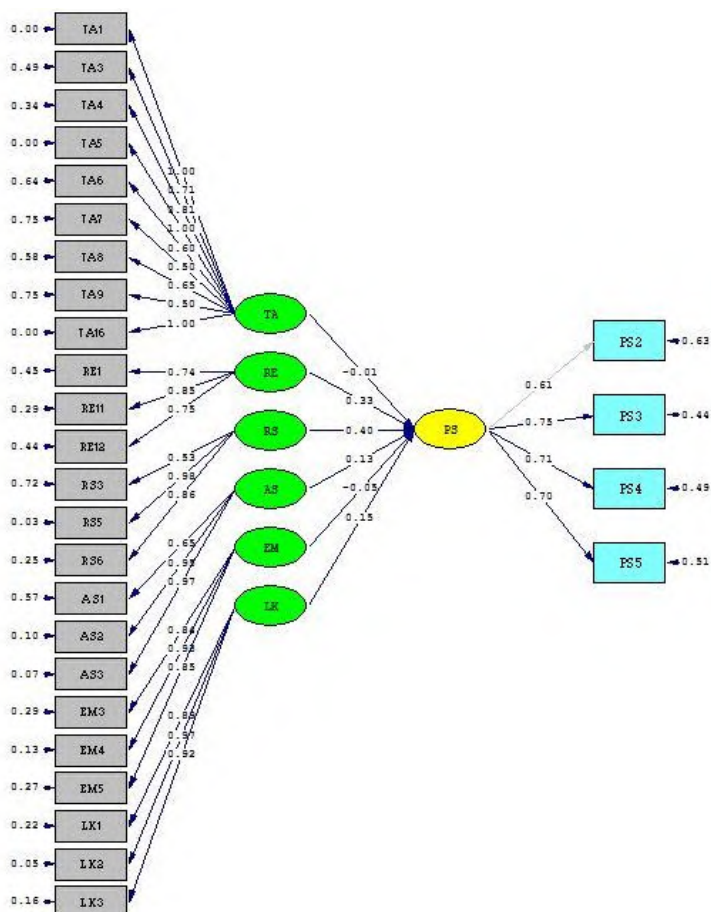
Gambar 6.15 Hasil Structural Equation

Dan rangkuman nilai dari hasil di gambar bisa dilihat pada Tabel 6.41 sebagai berikut :

Tabel 6.41 Hasil Analisis Hubungan Kausal

No	Jalur	Koefisien	T-Values	Keterangan
1.	Tangible → Patient Satisfaction	-0.0075	-0.090	Tidak Signifikan
2.	Reliability → Patient Satisfaction	0.33	2.88	Signifikan
3.	Responsiveness → Patient Satisfaction	0.40	3.32	Signifikan
4.	Assurance → Patient Satisfaction	0.13	1.36	Tidak Signifikan
5.	Emphaty → Patient Satisfaction	-0.048	-0.51	Tidak Signifikan
6.	Lingkungan → Patient Satisfaction	0.15	1.56	Tidak Signifikan

Dan untuk gambar *path diagram* dari model structural yang dihasilkan dapat dilihat pada Gambar 6.16 dibawah ini.



Gambar 6.16 Path Diagram Model Struktural

6.3. Hasil Uji Hipotesis

Dari proses pengolahan data yang telah dilakukan, hasil yang didapatkan dapat digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Terdapat enam poin hipotesis yang dibuat pada tugas akhir ini. Jika dikaitkan dengan hasil pengolahan data dengan SEM yang terdapat pada

Tabel 6.41 , maka didapatkan penjelasan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

- a. Pada variable Tangible, hasil akhir yang didapatkan menunjukkan bahwa variable ini memiliki koefisien jalur bernilai sebesar -0.0075. Untuk T-Values yang didapatkan bernilai -0.090. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada *structural equation* pada Tabel 6.41. Nilai T-Values tersebut belum memenuhi standard untuk dapat dinyatakan hipotesis dapat diterima, standardnya yaitu ≥ 1.96 . Dengan kesimpulan yang didapat dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Tangibel tidak mempengaruhi variable Patient Satisfaction. Sehingga hipotesis H0 yang berisikan bahwa aspek Tangible secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien tidak dapat diterima.
- b. Pada variable Reliability, hasil akhir yang didapatkan menunjukkan bahwa variable ini memiliki koefisien jalur sebesar 0.33. Untuk T-Values yang didapatkan menunjukkan angka sebesar 2.88. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada *structural equation* pada Tabel 6.41. Nilai T-Values tersebut telah memenuhi standard untuk dapat dinyatakan hipotesis dapat diterima, standardnya yaitu ≥ 1.96 . Dengan kesimpulan yang didapat dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Reliability secara signifikan mempengaruhi variable Patient Satisfaction. Sehingga hipotesis H1 yang berisikan bahwa aspek Reliability secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien dapat diterima.
- c. Pada variable Responsiveness, hasil akhir yang didapatkan menunjukkan bahwa variable ini memiliki koefisien jalur sebesar 0.40. Untuk T-Values yang didapatkan menunjukkan angka sebesar 3.32. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada

structural equation pada Tabel 6.41. Nilai T-Values tersebut telah memenuhi standard untuk dapat dinyatakan hipotesis dapat diterima, standardnya yaitu ≥ 1.96 . Dengan kesimpulan yang didapat dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Responsiveness secara signifikan mempengaruhi variable Patient Satisfaction. Sehingga hipotesis H2 yang berisikan bahwa aspek Responsiveness secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien dapat diterima.

- d. Pada variable Assurance, hasil akhir yang didapatkan menunjukkan bahwa variable ini memiliki koefisien jalur sebesar 0.13. Untuk T-Values yang didapatkan menunjukkan angka sebesar 1.36. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada *structural equation* pada Tabel 6.41. Nilai T-Values tersebut belum memenuhi standard untuk dapat dinyatakan hipotesis dapat diterima, standardnya yaitu ≥ 1.96 . Dengan kesimpulan yang didapat dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Assurance tidak mempengaruhi variable Patient Satisfaction. Sehingga hipotesis H3 yang berisikan bahwa aspek Assurance secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien tidak dapat diterima.
- e. Pada variable Emphaty, hasil akhir yang didapatkan menunjukkan bahwa variable ini memiliki koefisien jalur sebesar -0.048. Untuk T-Values yang didapatkan menunjukkan angka sebesar -0.51. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada *structural equation* pada Tabel 6.41. Nilai T-Values tersebut belum memenuhi standard untuk dapat dinyatakan hipotesis dapat diterima, standardnya yaitu ≥ 1.96 . Dengan kesimpulan yang didapat dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Emphaty tidak mempengaruhi variable Patient Satisfaction.

Sehingga hipotesis H4 yang berisikan bahwa aspek Emphaty secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien tidak dapat diterima.

- f. Pada variable Lingkungan, hasil akhir yang didapatkan menunjukkan bahwa variable ini memiliki koefisien jalur sebesar 0.15. Untuk T-Values yang didapatkan menunjukkan angka sebesar 1.56. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada *structural equation* pada Tabel 6.41. Nilai T-Values tersebut tidak memenuhi standard untuk dapat dinyatakan hipotesis dapat diterima, standardnya yaitu ≥ 1.96 . Dengan kesimpulan yang didapat dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Lingkungan tidak mempengaruhi variable Patient Satisfaction. Sehingga hipotesis H5 yang berisikan bahwa aspek Lingkungan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien tidak dapat diterima.

No	Hipotesis	Keterangan
H0	Aspek Tangible secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien	Tolak H0
H1	Aspek Reliability secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien	Terima H1
H2	Aspek Responsiveness secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien	Terima H2
H3	Aspek Assurance secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien	Tolak H3
H4	Aspek Emphaty secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien	Tolak H4
H5	Aspek Lingkungan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien	Tolak H5

6.4. Rekomendasi

Dengan melihat hasil yang telah didapatkan dari hasil pengolahan data dengan aplikasi Lisrel 8.8, hasil tersebut kemudian dijabarkan kembali kedalam konsep serta diperinci kedalam variable indikator sehingga lebih mudah dipahami. Sehingga berikutnya dapat dihasilkan rekomendasi berdasarkan hasil analisis SEM dan rekomendasi berdasarkan hasil kuesioner berkaitan dengan peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Haji Surabaya.

6.4.1. Rekomendasi Berdasarkan Hasil SEM

Dilihat dari hasilnya, diantara keenam factor yang ada, yang memiliki bobot atau nilai tertinggi untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit XYZ adalah factor Responsiveness dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.40. Faktor ini sangat berkaitan dengan keinginan atau kesiapan dari para personel yang ada di Rumah Sakit untuk dapat melayani atau membantu pasien dan menyediakan pelayanan secara cepat. Variabel Responsiveness ini terdiri dari 10 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

- a. Staff Administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa staff administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat.
- b. Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ

bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien.

- c. Dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat.
- d. Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas.
- e. Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien.
- f. Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien.
- g. Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien.

- h. Perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat.
- i. Perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan informasi / prosedur pemeriksaan kepada pasien dengan baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan informasi / prosedur pemeriksaan kepada pasien dengan baik.
- j. Pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat.

Jika berdasarkan nilai *standardized loading factor*, diantara kumpulan *variable indikator* dari *variable responsiveness* ini, yang memiliki nilai tinggi adalah *variable indikator* mengenai dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien dengan baik yang ditunjukkan dengan nilai 0.93. Semakin baik penjelasan yang diberikan dokter tentang obat yang diberikan kepada pasien, semakin pasien merasa aman berobat di RSU XYZ. Kemudian, dilanjutkan dengan *factor* yang berkaitan dengan dokter di Rumah Sakit XYZ yang memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien dengan baik. Pihak rumah sakit dapat melakukan pemeliharaan pada aspek-aspek ini karena aspek ini yang paling berpengaruh dalam pengukuran *factor*

responsiveness. Pada Tabel 6.42 berikut adalah hasil standardized loading factor dan variable indikator dari factor responsiveness.

Tabel 6.42 Variabel Indikator dan Nilai Loading Factor Responsiveness

Kode	Variabel Indikator	Loading
RS1	Staff Administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat	0.44
RS2	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien	0.09
RS3	Dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat	0.53
RS4	Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas	0.42
RS5	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien	0.93
RS6	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien	0.89
RS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien	0.40
RS8	Perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat	0.34
RS9	Perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan	0.41

	informasi / prosedur pemeriksaan kepada pasien dengan baik	
RS10	Pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat	0.21

Selain dari variable indikator diatas, pada factor responsiveness ini terdapat indikator yang dihilangkan dari proses pengolahan. Hal ini disebabkan indikator tersebut tidak valid yang berarti bahwa variable indikator tersebut tidak mampu mengukur variable latennya [27] dalam hal ini mengukur aspek responsiveness. Sehingga berapapun nilai yang diberikan maka tidak akan mempengaruhi nilai dari Responsiveness tersebut. Diharapkan pihak rumah sakit tidak terlalu terfokus dalam melakukan pemeliharaan pada indikator ini karena tidak mampu digunakan untuk mengukur aspek responsiveness yang berdampak ke kepuasan pasien. Variabel indikator tersebut adalah seperti pada Tabel 6.43 dibawah ini:

Tabel 6.43 Variabel Indikator Responsiveness yang Dihapus

Kode	Indikator	Loading
RS1	Staff Administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat	0.44
RS2	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien	0.09
RS4	Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas	0.42
RS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ	0.40

	bersikap profesional dalam melayani pasien	
--	--------------------------------------------	--

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah factor Reliability dengan koefisien jalur sebesar 0.33. Faktor Reliability ini adalah factor yang berkaitan dengan kemampuan dalam menyajikan atau menyediakan layanan berdasarkan yang telah dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan konsisten. Variabel Reliability ini terdiri dari 12 buah variabel indikator yang berasal dari beberapa penelitian serupa dan disesuaikan dengan pihak Rumah Sakit XYZ.

- a. Proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat.
- b. Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu.
- c. Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu.
- d. Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat

kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat.

- e. Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik.
- f. Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya.
- g. Makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih.
- h. Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih.
- i. Obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap.
- j. Petugas di apotek Rumah Sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat

kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa petugas di apotek Rumah sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik.

- k. Pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien.
- l. Pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik. Maksud dari variabel indikator ini adalah menyatakan tingkat kesetujuan pasien rawat inap Rumah Sakit XYZ bahwa pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik.

Jika berdasarkan nilai *standardized loading factor* , diantara kumpulan variable indikator dari variable reliability ini, yang memiliki nilai tinggi adalah variable indikator mengenai pelayanan administrasi di RSUD XYZ Surabaya tidak menyulitkan pasien yang telah dijelaskan dengan nilai 0.81. Dilanjutkan dengan indikator mengenai proses administrasi masuk ke ruang perawatan dan pelayanan dari petugas yang baik. Pihak rumah sakit dapat melakukan pemeliharaan pada aspek ini karena aspek ini yang palinh berpengaruh dalam pengukuran factor reliability. Pada Tabel 6.44 Berikut adalah hasil *standardized loading factor* dan variable indikator dari factor reliability :

Tabel 6.44 Variabel Indikator dan Nilai Loading Factor Reliability

Kode	Variabel Indikator	Loading
RE1	Proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat	0.74

RE2	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu	0.28
RE3	Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu	0.23
RE4	Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat	0.20
RE5	Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik	0.13
RE6	Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya	0.13
RE7	Makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih	0.03
RE8	Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih	0.21
RE9	Obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap	0.02
RE10	Petugas di apotek Rumah Sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik	0.01
RE11	Pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien	0.81
RE12	Pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik	0.74

Selain dari variable indikator diatas, pada factor reliability ini terdapat indikator yang dihilangkan dari proses pengolahan. Hal ini disebabkan indikator tersebut tidak valid yang berarti bahwa variable indikator tersebut tidak mampu mengukur variable latennya [27] dalam hal ini mengukur aspek reliability. Sehingga berapapun nilai yang diberikan maka tidak akan mempengaruhi nilai dari Reliability tersebut. Diharapkan pihak rumah sakit tidak terlalu terfokus dalam melakukan pemeliharaan pada indikator ini karena tidak mampu digunakan untuk mengukur aspek reliability yang berdampak ke kepuasan pasien. Variabel indikator tersebut adalah seperti pada Tabel 6.45 dibawah ini:

Tabel 6.45 Variabel Indikator Reliability yang Dihapus

Kode	Indikator	Loading
RE2	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu	0.28
RE3	Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu	0.23
RE4	Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat	0.20
RE5	Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik	0.13
RE6	Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya	0.13
RE7	Makanan yang dihidangkan oleh	0.03

	pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih	
RE8	Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih	0.21

6.4.2. Rekomendasi Berdasarkan Hasil Kuesioner

Rekomendasi perbaikan lainnya yang bisa didapatkan selain dari rekomendasi berdasarkan hasil analisis SEM adalah hasil rekomendasi berdasarkan hasil kuesioner. Rekomendasi ini didapatkan dari hasil pengolahan data statistic deskriptif yaitu hasil rata-rata jawaban dari para responden. Dari hasil rata-rata itu nantinya akan menunjukkan tingkat kesetujuan dari para pasien untuk masing-masing variabel indikator sesuai dengan variabel latennya.

Untuk variabel laten Tangible, dari 16 variabel indikator yang dimiliki, indikator yang memiliki rata-rata tingkat kesetujuan yang rendah adalah indikator yang berkaitan dengan keadaan ruang perawatan yang bebas dari serangga dengan rata-rata nilai 2.8 yang berarti responden merasa tidak setuju jika ruang perawatan sudah bebas dari serangga. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menjaga kebersihan dari ruang perawatan.

Kemudian indicator yang memiliki nilai kecil untuk tingkat kesetujuannya adalah indicator yang berkaitan dengan keadaan gedung, koridor, dan bangsal Rumah Sakit rapi dan bersih dengan rata-rata 2.95 yang berarti responden tidak setuju jika keadaan gedung, koridor, dan bangsal Rumah Sakit sudah rapi dan bersih. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara

memperhatikan kondisi gedung, koridor, dan bangsal agar selalu bersih dan rapi.

Lalu indikator yang memiliki tingkat kesetujuan kecil selanjutnya adalah indikator yang berkaitan dengan tempat parkir kendaraan di Rumah Sakit yang memadai dengan rata-rata 2.95 yang berarti responden tidak setuju jika tempat parkir kendaraan di Rumah Sakit sudah memadai. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menyediakan lahan parkir yang memadai untuk pengguna layanan Rumah Sakit.

Untuk hasil rata-rata kuesioner yang lainnya bisa dilihat pada Tabel 6.46.

Tabel 6.46 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Tangible

Kode	Indikator	Rata-rata	Keterangan
TA1	Lokasi Rumah Sakit XYZ strategis	3.05	Setuju
TA2	Keadaan halaman dan lingkungan Rumah Sakit XYZ baik	3.2	Setuju
TA3	Keadaan gedung, koridor, dan bangsal Rumah Sakit XYZ bersih dan rapi	2.95	Tidak Setuju
TA4	Tempat parkir kendaraan di Rumah Sakit XYZ memadai	2.95	Tidak Setuju
TA5	Kondisi ruang tunggu pasien Rumah Sakit XYZ sebelum masuk ruang perawatan bersih dan rapi	3.05	Setuju
TA6	Fasilitas peralatan medis di Rumah Sakit	3.05	Setuju

	XYZ ini sudah lengkap		
TA7	Fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini sudah lengkap	3.4	Setuju
TA8	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ dalam keadaan bersih dan rapi	3.25	Setuju
TA9	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki penerangan lampu yang baik	3.15	Setuju
TA10	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki perabot yang lengkap	3.35	Setuju
TA11	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa)	2.8	Tidak Setuju
TA12	Penerangan lampu pada bangsal dan halaman Rumah Sakit XYZ saat malam hari baik	3.35	Setuju
TA13	Toilet di Rumah Sakit XYZ bersih dan berfungsi dengan baik	3.2	Setuju
TA14	Dokter di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik	3.2	Setuju
TA15	Perawat di Rumah Sakit XYZ	3.2	Setuju

	berpenampilan rapi dan menarik		
TA16	Staff non medis di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik	3.05	Setuju

Pada factor Reliability, terdapat beberapa indicator yang memiliki tingkat kesetujuan rendah yaitu indicator yang berkaitan dengan Obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit sudah lengkap dengan rata-rata 2.80833 yang berarti responden tidak setuju jika stok obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit sudah lengkap. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara memperhatikan stok dan kelengkapan obat-obatan yang ada di apotek Rumah sakit agar pasien tidak kekurangan atau kehabisan stok obat.

Lalu indicator lain yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indicator yang berkaitan dengan petugas di apotek Rumah Sakit memberikan pelayanan yang baik dengan rata-rata 2.825 yang berarti responden tidak setuju jika petugas di apotek Rumah Sakit sudah memberikan pelayanan yang baik pada pasien. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menetapkan standar pelayanan pada petugas apotek yang ada di Rumah Sakit.

Lalu indicator lainnya yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indicator yang berkaitan dengan variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit untuk pasien sudah tepat dengan rata-rata 2.89167 yang berarti responden tidak setuju jika variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit untuk pasien sudah tepat. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara

memperhatikan variasi makanan bagi pasien agar pasien tidak mudah merasa bosan dengan makanan yang disediakan.

Untuk hasil rata-rata yang lainnya bisa dilihat pada Tabel 6.47.

Tabel 6.47 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Reliability

Kode	Indikator	Rata-rata	Keterangan
RE1	Proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat	2.91667	Tidak Setuju
RE2	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu	2.925	Tidak Setuju
RE3	Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu	2.95833	Tidak Setuju
RE4	Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah tepat	2.89167	Tidak Setuju
RE5	Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik	3.48333	Setuju
RE6	Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya	3.48333	Setuju

RE7	Makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih	3	Setuju
RE8	Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih	3.03333	Setuju
RE9	Obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap	2.80833	Tidak Setuju
RE10	Petugas di apotek Rumah Sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik	2.825	Tidak Setuju
RE11	Pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien	2.96667	Tidak Setuju
RE12	Pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik	3.06667	Setuju

Pada factor Responsiveness, terdapat beberapa indicator yang memiliki tingkat kesetujuan rendah yaitu indicator yang berkaitan dengan staff administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit melayani pasien secara cepat dan tepat dengan rata-rata 2.825 yang berarti responden tidak setuju jika staff administrasi pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit sudah melayani pasien secara cepat dan tepat. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara memberikan pengarahan

standar pelayanan dari staff kepada pasien sehingga pelayanan dari staff administrasi akan menjadi lebih baik.

Lalu indicator lainnya yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indicator yang berkaitan dengan dokter di Rumah Sakit memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien dengan rata-rata 2.86667 yang berarti responden tidak setuju jika dokter di Rumah Sakit sudah memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menetapkan standar pelayanan pada dokter agar lebih memperhatikan pasien terutama terkait pada penjelasan pantangan makanan dan minuman yang akan dikonsumsi pasien.

Lalu indicator lain yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indicator yang berkaitan dengan dokter di Rumah Sakit memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien dengan rata-rata 2.88333 yang berarti responden tidak setuju jika dokter di Rumah Sakit sudah memberikan penjelasan tentang obat-obat yang dikonsumsi oleh pasien. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menetapkan standar pelayanan pada dokter agar lebih memperhatikan pasien terutama terkait pada penjelasan obat-obat yang akan dikonsumsi pasien.

Untuk hasil rata-rata yang lainnya bisa dilihat pada Tabel 6.48.

Tabel 6.48 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Responsiveness

Kode	Indikator	Rata-rata	Keterangan
RS1	Staff Administrasi pendaftaran ruang	2.825	Tidak Setuju

	perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat		
RS2	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien	3.19167	Setuju
RS3	Dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat	2.98333	Tidak Setuju
RS4	Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas	2.98333	Tidak Setuju
RS5	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien	2.88333	Tidak Setuju
RS6	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien	2.86667	Tidak Setuju
RS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien	3.55	Setuju
RS8	Perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat	3.16667	Setuju
RS9	Perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan informasi / prosedur pemeriksaan kepada	3.06667	Setuju

	pasien dengan baik		
RS10	Pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat	3.01667	Setuju

Pada factor Assurance, terdapat beberapa indicator yang memiliki tingkat kesetujuan rendah yaitu indicator yang berkaitan dengan perawat di Rumah Sakit terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien, dan lain sebagainya dengan rata-rata 2.75833 yang berarti responden tidak setuju jika perawat di Rumah Sakit terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien dan lain sebagainya. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menetapkan standar pelayanan pada perawat agar lebih memperhatikan pasien terutama terkait pada saat memandikan, menyuapi, dan memberikan bantuan lainnya pada pasien.

Lalu indicator lainnya yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indicator yang berkaitan dengan perawat di Rumah Sakit selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan dengan rata-rata 2.75833 yang berarti responden tidak setuju jika perawat di Rumah Sakit selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menetapkan standar pelayanan pada perawat agar lebih memperhatikan pasien terutama terkait pada saat menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan.

Lalu indicator lain yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indicator yang berkaitan dengan pasien mendapatkan kepastian ketersediaan obat dan atau hasil laboratorium di Rumah Sakit dengan cepat dengan rata-rata 2.83333 yang berarti responden tidak setuju jika pasien bisa mendapatkan kepastian ketersediaan obat dan atau

hasil laboratorium di Rumah Sakit dengan cepat. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara menetapkan standar pelayanan pada pegawai apotak atau laboratorium agar lebih memperhatikan pasien terutama terkait pada saat memberikan informasi obat atau hasil laboratorium.

Untuk hasil rata-rata yang lainnya bisa dilihat pada Tabel 6.49.

Tabel 6.49 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Assurance

Kode	Indikator	Rata-rata	Keterangan
AS1	Keamanan pasien dan pengunjung di Rumah Sakit XYZ terjamin	2.89167	Tidak Setuju
AS2	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan terhadap pasien dengan teliti	2.88333	Tidak Setuju
AS3	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan obat yang manjur kepada pasien	2.88333	Tidak Setuju
AS4	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam melakukan pelayanan seperti menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain	3.48333	Setuju
AS5	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien, dan lain sebagainya	2.75833	Tidak Setuju

AS6	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan obat dan menjelaskan cara meminumnya kepada pasien dengan baik	3.33333	Setuju
AS7	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien	3.31667	Setuju
AS8	Perawat di Rumah Sakit XYZ selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan	2.75833	Tidak Setuju
AS9	Pasien mendapatkan kepastian ketersediaan obat dan atau hasil laboratorium di Rumah Sakit XYZ dengan cepat	2.83333	Tidak Setuju

Pada factor Emphaty, terdapat beberapa indicator yang memiliki tingkat kesetujuan rendah yaitu indicator yang berkaitan dengan petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit ini bersikap baik dan ramah dengan rata-rata 3.06667 yang berarti responden setuju jika petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit ini sudah bersikap baik dan ramah. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanan ini agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan Rumah Sakit.

Lalu indikator lainnya yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indikator yang berkaitan dengan dokter di Rumah Sakit memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien dengan rata-rata 3.475 yang berarti responden setuju jika dokter di Rumah Sakit memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanan ini.

Lalu indikator lain yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indikator yang berkaitan dengan dokter di Rumah Sakit bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin dengan rata-rata 3.475 yang berarti responden setuju jika dokter di Rumah Sakit sudah bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanan ini.

Untuk hasil rata-rata yang lainnya bisa dilihat pada Tabel 6.50

Tabel 6.50 Rata-rata Hasil Kuesioner Faktor Emphaty

Kode	Indikator	Rata-rata	Keterangan
EM1	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin	3.475	Setuju
EM2	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien	3.475	Setuju
EM3	Perawat di Rumah Sakit XYZ	3.525	Setuju

	memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien		
EM4	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah kepada keluarga maupun tamu pasien	3.55	Setuju
EM5	Petugas yang mengantarkan makanan di Rumah Sakit XYZ kepada pasien bersikap ramah dan baik	3.53333	Setuju
EM6	Petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini bersikap baik dan ramah	3.06667	Setuju

Pada factor Lingkungan, terdapat beberapa indicator yang memiliki tingkat kesetujuan rendah yaitu indicator yang berkaitan dengan Rumah Sakit memiliki reputasi yang baik dilingkungan dengan rata-rata 2.80833 yang berarti responden tidak setuju jika Rumah Sakit sudah memiliki reputasi yang baik dilingkungan. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara memperbaiki pelayanan dari Rumah Sakit sehingga reputasi Rumah Sakit akan membaik.

Lalu indicator lainnya yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indicator yang berkaitan dengan pengelolaan di Rumah Sakit sudah berjalan baik dengan rata-rata 2.80833 yang berarti responden tidak setuju jika pengelolaan di Rumah Sakit sudah berjalan dengan baik. Oleh karena itu

pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara memperbaiki tata cara pengelolaan yang ada di Rumah Sakit.

Lalu indikator lain yang memiliki tingkat kesetujuan yang rendah adalah indikator yang berkaitan dengan prosedur pelayanan di Rumah Sakit sudah memiliki sistem yang baik dengan rata-rata 2.85 yang berarti responden tidak setuju jika prosedur pelayanan di Rumah Sakit sudah memiliki sistem yang baik. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan cara memperbaiki susunan prosedur yang ada pada pelayanan Rumah Sakit.

Untuk hasil rata-rata yang lainnya bisa dilihat pada Tabel 6.51.

Tabel 6.51 Rata-rata Hasil Kuesioner Lingkungan

Kode	Indikator	Rata-rata	Keterangan
LK1	Prosedur pelayanan di Rumah Sakit XYZ sudah memiliki sistem yang baik	2.85	Tidak Setuju
LK2	Rumah Sakit XYZ memiliki reputasi yang baik dilingkungan	2.80833	Tidak Setuju
LK3	Pengelolaan di Rumah Sakit XYZ sudah berjalan baik	2.80833	Tidak Setuju
LK4	Administrasi di Rumah Sakit XYZ diselesaikan ketika pasien menjelang pulang	3.23333	Setuju
LK5	Rumah Sakit XYZ menyediakan beberapa	2.96667	Tidak Setuju

	pilihan cara pembayaran bagi pasien		
LK6	Peraturan penyelesaian administrasi keluar di Rumah Sakit XYZ mudah dipahami dan dijalankan	2.95	Tidak Setuju

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran perbaikan untuk penelitian kedepannya beserta masalah yang dihadapi selama mengerjakan penelitian tugas akhir ini.

7.1. Kesimpulan

Dari semua proses pengerjaan tugas akhir yang sudah dilakukan, ada beberapa kesimpulan yang telah didapatkan yaitu :

1. Dari enam factor yang dipakai pada pengerjaan tugas akhir ini, terdapat 2 faktor yang terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit XYZ yaitu, Reliability dan Responsiveness.
2. Variabel Responsiveness (RS) memiliki nilai *standardized loading factor* terbesar yaitu 0.40. Hal ini membuktikan bahwa variabel Responsiveness yang berkaitan dengan kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan, merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit XYZ secara signifikan.
3. Variabel Tangible (TA) memiliki nilai *standardized loading factor* terkecil yaitu -0.0075. Hal ini membuktikan bahwa variabel Tangible yang berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai, merupakan variabel yang paling tidak mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit XYZ secara signifikan.
4. Untuk pihak Rumah Sakit XYZ, ada baiknya melakukan pemeliharaan dan peningkatan untuk hal-hal yang berkaitan dengan factor Responsiveness dan Reliability sehingga nantinya mampu meningkatkan kepuasan pasien.

5. Namun, untuk factor-faktor lainnya yang berdasarkan hasil analisis pada tugas akhir ini tidak terlalu mempengaruhi kepuasan dari pasien Rumah Sakit XYZ, yaitu Tangible, Assurance, Emphaty, dan Lingkungan, bukan berarti factor-faktor itu lantas diabaikan. Akan tetapi ada baiknya tetap dijaga kualitas pelayanannya karena nilai-nilai yang terdapat pada factor-faktor tersebut juga tetap diperhitungkan dan dipertimbangkan pada proses yang sudah dilakukan.

7.2. Saran

Setelah pengerjaan tugas akhir ini selesai dilakukan, ditemukan beberapa saran yang bisa dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian yang serupa untuk kedepannya, yaitu :

1. Untuk penelitian kedepannya baik penelitian yang sama ataupun serupa, disarankan untuk menambah variabel laten lainnya yang berkaitan dengan pengukuran factor kepuasan pasien, tidak hanya menggunakan factor dari konsep SERVQUAL.
2. Untuk penelitian kedepannya sebaiknya benar-benar memperhatikan jumlah sampel yang dibutuhkan karena sampel ini sangat penting untuk memperoleh informasi yang lebih akurat.
3. Untuk metode pengolahan data dalam menganalisis factor kepuasan pasien ini dapat dilakukan dengan beberapa metode lainnya seperti Sistem Dinamik, *Neural Network*, dan metode analisis factor lainnya.

LAMPIRAN A KUESIONER PASIEN



Kuesioner Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit XYZ

Saya selaku Mahasiswa dari jurusan Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dan Rumah Sakit XYZ, bekerja sama dalam pengerjaan Tugas Akhir yang merupakan syarat kelulusan studi di Fakultas Teknologi Informasi ITS Surabaya. Tugas Akhir ini berjudul “*Analisis Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Menggunakan Metode Structural Equation Model (SEM) Di Rumah Sakit XYZ*” yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan layanan rawat inap di Rumah Sakit XYZ serta bobot dari masing-masing faktor tersebut. Oleh karena itu, kami mengharapkan bantuan informasi kepada Anda. Atas bantuan dan perhatian Anda, kami ucapkan terima kasih.

Jenis Kelamin :

- ☐ Pria ☐ Wanita

Usia :

- ☐ 10 – 19 tahun ☐ 40 – 49 tahun
☐ 20 – 29 tahun ☐ 50 – 59 tahun
☐ 30 – 39 tahun ☐ 60 – 70 tahun

Pendidikan :

- ☐ SD ☐ D3/S1
☐ SMP ☐ Lainnya.....

☐ SMA

Pekerjaan :

- | | |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pelajar | <input type="checkbox"/> Pengusaha |
| <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta |
| <input type="checkbox"/> Buruh | <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil |
| <input type="checkbox"/> Petani | <input type="checkbox"/> Pensiunan |
| <input type="checkbox"/> Pedagang | <input type="checkbox"/> Lainnya..... |

Kelas Perawatan :

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kelas I | <input type="checkbox"/> Kelas II | <input type="checkbox"/> Kelas III |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|

Asal rujukan :

- | | |
|----------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Puskesmas | <input type="checkbox"/> UGD RS |
| <input type="checkbox"/> Dokter | <input type="checkbox"/> Lainnya..... |
| <input type="checkbox"/> Poliklinik RS | |

Alasan memilih rumah sakit :

- ☐ Tidak tahu / dikirim orang lain
- ☐ Anjuran dokter yang merawat
- ☐ Pelayanan perawat baik
- ☐ Pelayanan dokter baik
- ☐ Lokasi RS dekat dengan rumah
- ☐ Tarif dan biaya terjangkau
- ☐ Sudah pernah dirawat sebelumnya
- ☐ Lainnya

Petunjuk :

Berikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban yang telah disediakan menurut pendapat Anda mengenai pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit XYZ dibawah ini.

STS : Sangat Tidak Setuju	S : Setuju
TS : Tidak Setuju	SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Tangible					
1.	Lokasi Rumah Sakit XYZ strategis				
2.	Keadaan halaman dan lingkungan Rumah Sakit XYZ baik				
3.	Keadaan gedung, koridor, dan bangsal Rumah Sakit XYZ bersih dan rapi				
4.	Tempat parkir kendaraan di Rumah Sakit XYZ memadai				
5.	Kondisi ruang tunggu pasien Rumah Sakit XYZ sebelum masuk ruang perawatan bersih dan rapi				
6.	Fasilitas peralatan medis di Rumah Sakit XYZ ini sudah lengkap				
7.	Fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini sudah lengkap				
8.	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ dalam keadaan bersih dan rapi				
9.	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki penerangan lampu yang baik				
10.	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ memiliki perabot yang lengkap				
11.	Ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ bebas				

	dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa)				
12.	Penerangan lampu pada bangsal dan halaman Rumah Sakit XYZ saat malam hari baik				
13.	Toilet di Rumah Sakit XYZ bersih dan berfungsi dengan baik				
14.	Dokter di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik				
15.	Perawat di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik				
16.	Staff non medis di Rumah Sakit XYZ berpenampilan rapi dan menarik				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Reliability					
1.	Proses administrasi masuk ke ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ cepat				
2.	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu				
3.	Perawat di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan rutin terjadwal dengan baik dan tepat waktu				
4.	Variasi makanan yang disediakan Rumah Sakit				

	XYZ untuk pasien sudah tepat				
5.	Penyajian makanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ untuk pasien sudah baik				
6.	Makanan untuk pasien Rumah Sakit XYZ diantarkan tepat pada waktunya				
7.	Makanan yang dihidangkan oleh pihak Rumah Sakit XYZ untuk pasien selalu dalam keadaan yang bersih				
8.	Kondisi peralatan makan untuk pasien di Rumah Sakit XYZ layak pakai dan bersih				
9.	Obat-obatan yang ada di apotek Rumah Sakit XYZ sudah lengkap				
10.	Petugas di apotek Rumah Sakit XYZ memberikan pelayanan yang baik				
11.	Pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ tidak menyulitkan pasien				
12.	Pelayanan dari petugas administrasi Rumah Sakit XYZ kepada pasien sudah baik				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Responsiveness					
1.	Staff Administrasi				

	pendaftaran ruang perawatan di Rumah Sakit XYZ melayani pasien secara cepat dan tepat				
2.	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien				
3.	Dokter di Rumah Sakit XYZ menangani penyakit pasien dengan tepat dan cepat				
4.	Dokter di Rumah Sakit XYZ menjelaskan tentang proses pengobatan yang akan dilakukan secara detail dan jelas				
5.	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang obat-obat pasien				
6.	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan penjelasan tentang pantangan makanan atau minuman kepada pasien				
7.	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap profesional dalam melayani pasien				
8.	Perawat di Rumah Sakit XYZ melayani kebutuhan pasien dengan tepat dan cepat				
9.	Perawat di Rumah Sakit XYZ mampu memberikan penjelasan informasi / prosedur pemeriksaan				

	kepada pasien dengan baik				
10.	Pelayanan dari petugas apotek di Rumah Sakit XYZ cepat				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Assurance					
1.	Keamanan pasien dan pengunjung di Rumah Sakit XYZ terjamin				
2.	Dokter di Rumah Sakit XYZ melakukan pemeriksaan terhadap pasien dengan teliti				
3.	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan obat yang manjur kepada pasien				
4.	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam melakukan pelayanan seperti menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain				
5.	Perawat di Rumah Sakit XYZ terampil dalam memandikan pasien, menyuapi pasien, dan lain sebagainya				
6.	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan obat dan menjelaskan cara meminumnya kepada pasien dengan baik				
7.	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan				

	penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien				
8.	Perawat di Rumah Sakit XYZ selalu menolong pasien untuk duduk, berdiri, dan berjalan				
9.	Pasien mendapatkan kepastian ketersediaan obat dan atau hasil laboratorium di Rumah Sakit XYZ dengan cepat				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Emphaty					
1.	Dokter di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah selama melakukan pemeriksaan rutin				
2.	Dokter di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien				
3.	Perawat di Rumah Sakit XYZ memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pasien				
4.	Perawat di Rumah Sakit XYZ bersikap ramah kepada keluarga maupun tamu pasien				
5.	Petugas yang mengantarkan makanan di Rumah Sakit XYZ kepada				

	pasien bersikap ramah dan baik				
6.	Petugas pada fasilitas laboratorium di Rumah Sakit XYZ ini bersikap baik dan ramah				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Lingkungan					
1.	Prosedur pelayanan di Rumah Sakit XYZ sudah memiliki sistem yang baik				
2.	Rumah Sakit XYZ memiliki reputasi yang baik dilingkungan				
3.	Pengelolaan di Rumah Sakit XYZ sudah berjalan baik				
4.	Administrasi di Rumah Sakit XYZ diselesaikan ketika pasien menjelang pulang				
5.	Rumah Sakit XYZ menyediakan beberapa pilihan cara pembayaran bagi pasien				
6.	Peraturan penyelesaian administrasi keluar di Rumah Sakit XYZ mudah dipahami dan dijalankan				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Patient Satisfaction					
1.	Secara keseluruhan, Anda puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah				

	Sakit XYZ				
2.	Secara keseluruhan, Anda puas dengan penyediaan layanan, keakuratan, kepercayaan, dan kekonsistenan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien				
3.	Secara keseluruhan, Anda puas dengan ketanggapan/kesiapan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien				
4.	Secara keseluruhan, Anda puas dengan pengetahuan / kemampuan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ dalam melayani pasien				
5.	Secara keseluruhan, Anda puas dengan kepedulian / perhatian yang diberikan staff (medis/ non medis) Rumah Sakit XYZ kepada pasien				
6.	Secara keseluruhan, Anda puas dengan lingkungan di Rumah Sakit XYZ kepada pasien				

LAMPIRAN B GOODNESS OF FIT

Goodness of Fit Statistics
Degrees of Freedom = 1902
Minimum Fit Function Chi-Square = 3779.51 (P = 0.0)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square =
2865.66 (P = 0.0)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 963.66
90 Percent Confidence Interval for NCP = (823.65 ;
1111.61)
Minimum Fit Function Value = 31.76
Population Discrepancy Function Value (F0) = 8.10
90 Percent Confidence Interval for F0 = (6.92 ;
9.34)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) =
0.065
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.060 ;
0.070)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00
Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 28.17
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (26.99 ;
29.41)
ECVI for Saturated Model = 36.05
ECVI for Independence Model = 111.35
Chi-Square for Independence Model with 2080 Degrees
of Freedom = 13120.11
Independence AIC = 13250.11
Model AIC = 3351.66
Saturated AIC = 4290.00
Independence CAIC = 13496.29
Model CAIC = 4272.02
Saturated CAIC = 12414.17
Normed Fit Index (NFI) = 0.71
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.81
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.65
Comparative Fit Index (CFI) = 0.83
Incremental Fit Index (IFI) = 0.83
Relative Fit Index (RFI) = 0.68
Critical N (CN) = 65.50
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.027
Standardized RMR = 0.13
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.57
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.52
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.51

LAMPIRAN C MODIFICATION INDEX

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance		Decrease in Chi-Square		New Estimate
Between	and			
TA3	TA2	8.1		0.07
TA4	TA3	67.8		0.14
TA7	TA6	15.5		0.08
TA9	TA3	32.6		0.17
TA9	TA4	33.6		0.14
TA9	TA7	12.2		0.09
TA9	TA8	44.0		0.24
TA11	TA6	12.3		0.09
TA11	TA7	12.2		0.07
TA11	TA8	11.5		0.09
TA11	TA10	47.6		0.16
TA12	TA10	118.8		0.23
TA12	TA11	47.6		0.16
TA13	TA2	15.5		0.11
TA13	TA8	9.0		-0.09
TA13	TA9	28.3		-0.18
TA13	TA11	9.5		-0.08
TA14	TA4	10.1		-0.06
TA14	TA6	14.1		0.09
TA14	TA10	65.5		0.18
TA14	TA11	98.3		0.24
TA14	TA12	65.5		0.18
TA15	TA2	15.5		0.11
TA15	TA8	9.0		-0.09
TA15	TA9	28.3		-0.18
TA15	TA11	9.5		-0.08
TA15	TA13	118.7		0.30
RE3	RE2	62.3		0.04
RE4	RE2	8.7		0.02
RE5	RE4	12.4		0.05
RE6	RE4	12.3		0.05
RE6	RE5	89.3		0.22
RE7	RE1	8.9		-0.06
RE7	RE4	8.9		0.04
RE7	RE5	97.4		0.23
RE7	RE6	70.6		0.19
RE10	RE7	10.6		0.06
RE10	RE9	72.0		0.12
RE12	TA3	11.6		0.05
RS1	RE11	15.2		0.04
RS3	RE8	10.8		0.03
RS3	RE11	7.9		-0.02
RS3	RE12	8.7		0.03
RS4	TA4	9.3		-0.03
RS4	RE11	14.6		0.03
RS6	RS5	50.1		0.05

C-2

RS7	RS2	19.2	0.07
RS8	RE1	20.9	0.07
RS8	RS5	8.5	-0.02
RS9	RS4	21.4	0.06
RS9	RS5	8.0	-0.02
RS9	RS8	55.5	0.13
RS10	TA9	10.2	0.09
RS10	RE1	15.8	0.06
RS10	RS8	38.0	0.10
RS10	RS9	48.0	0.12
AS1	RE2	13.2	-0.02
AS1	RE3	17.0	-0.02
AS1	RS8	9.3	0.03
AS1	RS9	8.4	0.03
AS3	RE2	8.4	0.01
AS3	RE3	16.3	0.01
AS3	AS2	79.5	0.08
AS4	RS7	14.7	0.08
AS4	RS8	10.0	0.06
AS6	RS8	10.6	0.06
AS6	RS9	18.7	0.08
AS6	RS10	15.9	0.07
AS6	AS4	47.0	0.15
AS7	RS2	13.7	0.06
AS7	RS7	14.3	0.07
AS7	AS4	28.5	0.11
AS7	AS6	57.4	0.15
AS8	AS5	121.6	0.15
AS9	RE11	12.8	0.04
AS9	RS1	71.4	0.09
AS9	AS1	9.6	0.02
AS9	AS3	12.3	-0.02
EM1	RS2	11.7	0.06
EM2	EM1	61.8	0.15
EM4	RS7	16.0	0.05
EM4	EM1	8.0	-0.03
EM4	EM2	8.9	-0.04
EM5	RE9	8.0	-0.03
EM5	EM4	28.0	0.08
EM6	RS4	15.0	0.04
EM6	RS5	8.7	-0.02
EM6	RS8	29.8	0.08
EM6	RS9	46.2	0.10
EM6	RS10	18.7	0.06
EM6	EM5	11.7	-0.03
LK3	AS2	20.1	0.01
LK3	AS3	8.0	-0.01
LK3	LK2	14.9	0.04
LK4	TA13	13.1	-0.09
LK4	TA15	13.1	-0.09
LK4	RE12	9.1	-0.05

C-3

LK4	RS2	8.8	-0.06
LK4	RS9	8.3	0.06
LK4	RS10	15.0	0.08
LK4	EM6	10.9	0.06
LK5	TA8	9.8	0.04
LK5	RE1	10.0	0.03
LK5	RS3	9.3	-0.02
LK5	RS8	12.3	0.04
LK5	RS10	23.8	0.05
LK5	LK4	20.2	0.05
LK6	RE1	7.9	0.03
LK6	RS6	12.9	-0.02
LK6	RS8	15.1	0.04
LK6	RS10	14.4	0.04
LK6	AS1	8.8	0.02
LK6	AS9	9.6	0.03
LK6	EM6	9.4	0.03
LK6	LK4	15.9	0.05
LK6	LK5	21.0	0.03
PS2	RE12	10.0	-0.02
PS2	RS4	16.2	0.02
PS2	RS9	12.0	0.03
PS3	RS8	8.7	-0.05
PS3	RS9	8.7	-0.05
PS3	EM6	12.9	-0.05
PS4	RE12	11.4	0.04
PS4	RS8	8.5	0.05
PS4	RS9	15.1	0.06
PS4	RS10	16.4	0.06
PS4	LK5	15.9	0.04
PS5	PS3	9.2	0.06
PS6	LK2	10.1	0.02

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Universitas Sumatera Utara, "Repository Universitas Sumatera Utara," [Online]. Available: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20807/5/Chapter%20I.pdf>. [Accessed 02 Oktober 2015].
- [2] Menteri Hukum dan HAM RI, "BinFarAlKes Kementerian Kesehatan RI," [Online]. Available: <http://binfar.kemkes.go.id/?wpdmact=process&did=NTAuaG90bGluaw==>. [Accessed 02 Oktober 2015].
- [3] Departemen Kesehatan, "Kementerian Kesehatan Republik Indonesia," [Online]. Available: www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2013.pdf. [Accessed 02 Oktober 2015].
- [4] Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, "Rumah Sakit Umum Haji Surabaya," [Online]. [Accessed 05 Oktober 2015].
- [5] P. Kotler, Manajemen Pemasaran Analisa Perencanaan dan Pengendalian, Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997.
- [6] R. Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa -Teori dan Praktek, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- [7] C. Suryawati, "KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT (TINJAUAN TEORITIS DAN PENERAPANNYA PADA PENELITIAN)," *JMPK*, vol. Vol. 07, 2004.
- [8] E. A. Anggorowati, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING SERTA USULAN PENINGKATAN PELAYANAN KERETA API (Studi Kasus : Kereta Api Majapahit Relasi Malang-Pasar Senen), Yogyakarta: PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS

TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA, 2014.

- [9] W. C. B. B. J. B. d. R. E. A. J. F. Hair Jr, *Multivariate Data Analysis*, US: Pearson Education Limited, 2014.
- [10] S. H. Rizki Masyita Sari, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Internet terhadap Peningkatan Kinerja UKM Menggunakan Metode Structural Equation Modelling," *JURNAL TEKNIK ITS*, vol. Vol. 1, 2012.
- [11] S. Budi Agustiono, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ST. ELISABETH SEMARANG," 2003.
- [12] I. A. Z. Dahlan M. Noor, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA TARAKAN," *Jurnal MKMI*, vol. Vol 6 No. 3, pp. 168-173, 2010.
- [13] B. S. d. S. Arifin, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vols. Vol. 3, No. 1, 2012.
- [14] Y. A. Saraswati, *KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODEL PADA RUMAH SAKIT ADI HUSADA UNDAAN WETAN SURABAYA*, Surabaya, 2015.
- [15] Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, "Data Jumlah Kamar Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya," 2015.
- [16] I. Snook, *Hospitals: What They Are And How They Work*, Maryland: Aspen Pub, 1992.

- [17] W. D. Anjaryani, "Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang," 2009.
- [18] J. Griffith, *The Well Managed Community Hospital*, Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press, 1987.
- [19] K. D. Jannah, "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit "Siti Khodijah" Pekalongan," 2001.
- [20] R. L. Morgan, *Melayani Pelanggan Kecewa Tetapi Efektif Dalam*, Jakarta: Penerbit PPN, 2003.
- [21] F. R. DWI ARYANI, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, vol. 17, pp. 114 - 126, 2010.
- [22] Gunadarma, [Online]. Available: <http://hendri.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/15756/MERANCANG+KUESIONER.pdf>. [Accessed 06 Oktober 2015].
- [23] P. E. T., *Questioner Design : Asking Question with a Purpose*, Texas: Mary G. Marshall, 1998.
- [24] T. P. d. E. Neumayer, *Population and Sample Uncertainty*, London.
- [25] R. Hill, *WHAT SAMPLE SIZE is "ENOUGH" in INTERNET SURVEY RESEARCH?*, 1998.
- [26] W. J. Haryadi Sarjono, *Structural Equation Modeling (SEM) : Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [27] S. H. Wijanto, *Structural Equation Modelling dengan LISREL 8.8 Konsep dan Tutorial*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- [28] B. T. O. A. Williams B., "Exploratory factor analysis: A fie-step guide for Novices," *Journal of Emergency Primary Health Care*, vol. 8, 2010.

- [29] F. A., *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2002.
- [30] N. A. I. Hashem Salarzadeh Jenatabadi, "Application of structural equation modelling for estimating airline performance," *Journal of Air Transport Management*, pp. 25-33, 2014.
- [31] P. R. Hinton, I. McMurray and C. Brownlow, *SPSS Explained*, New York: Routledge, 2004.
- [32] R. Bohannon, S. Harisson and J. Kinsella-Shaw, "Reliability and validity of pendulum test measures of spasticity obtained with the Polhemus tracking system from patients with chronic stroke".

BIODATA PENULIS



Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang lahir pada tanggal 19 Mei 1993 di Bengkulu. Pendidikan formal yang telah ditempuh oleh Penulis antara lain TK Islam Al – Kautsar Bandar Lampung, SD Islam Al – Kautsar Bandar Lampung, SMP Negeri 2 Bandar Lampung, dan SMA Negeri 15 Surabaya. Pada tahun 2011 Penulis mengikuti seleksi PKM Mandiri dan akhirnya diterima sebagai mahasiswa S1 di Institut Teknologi Sepuluh Nopember tepatnya di Jurusan Sistem Informasi. Saat resmi dinyatakan menjadi mahasiswa di jurusan tersebut, Penulis tercatat dengan NRP 5211100144. Di Jurusan Sistem Informasi. Penulis memiliki ketertarikan di bidang Rekayasa Data dan Intelegensi Bisnis (RDIB). Selain itu, Penulis juga pernah aktif pada beberapa organisasi kemahasiswaan yaitu di organisasi Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi Kepengurusan 2012/2013 sebagai staff Departemen Kesejahteraan Mahasiswa, lalu di organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa tingkat Fakultas Kepengurusan 2013/2014 sebagai staff ahli Departemen Dalam Negeri, dan di organisasi Kajian Islam Sistem Informasi Kepengurusan 2013/2014 sebagai staff Departemen Syiar. Penulis dapat dihubungi melalui email annisa.rafitri144@gmail.com.